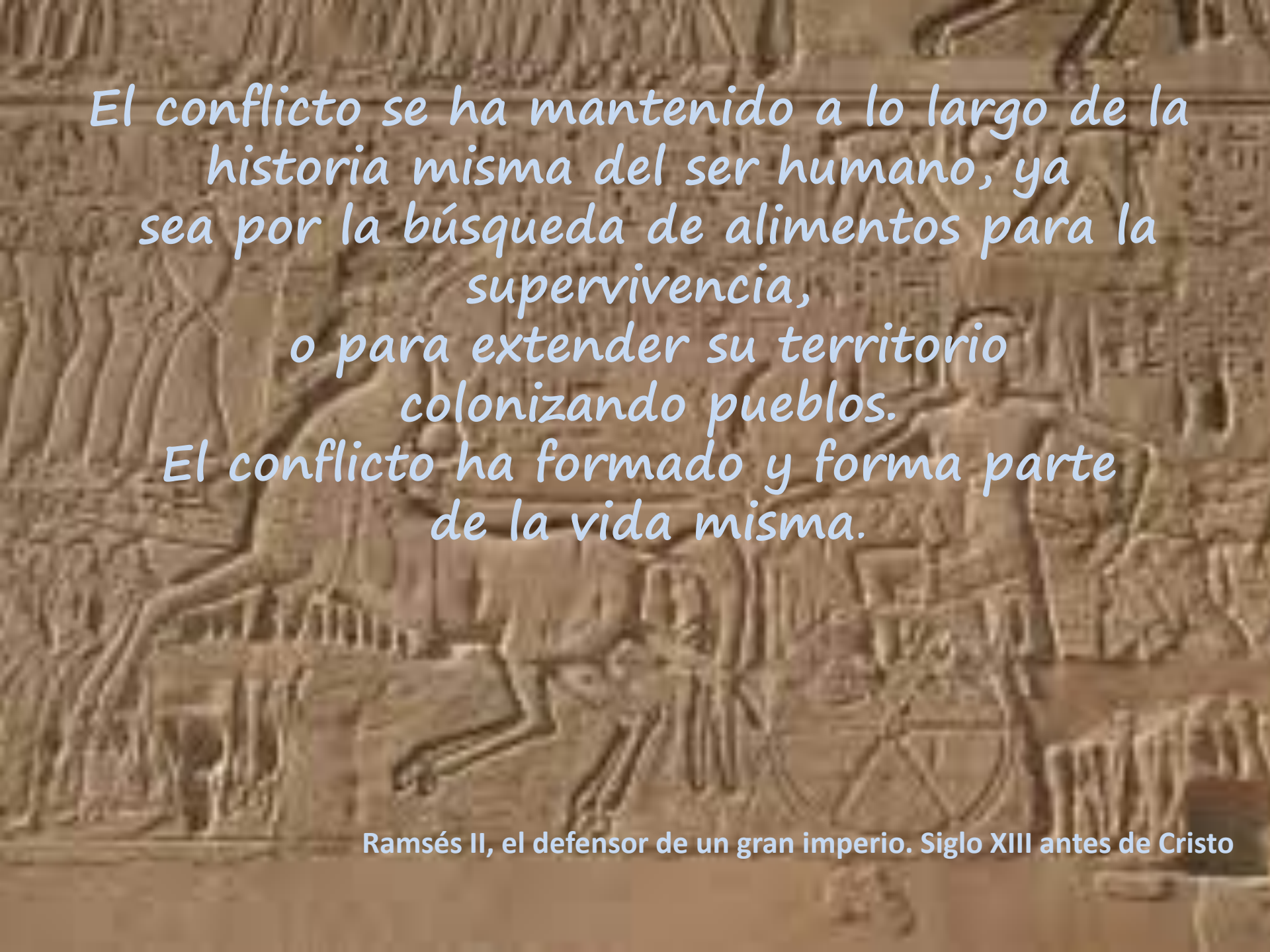


Resolución de conflictos en la escuela

Facilitadora del Aprendizaje: M. Isabel Soto Gaete

The background of the slide is a sepia-toned photograph of an ancient Egyptian wall relief. It depicts Ramses II in a chariot, leading his army in battle. The pharaoh is shown in a larger-than-life scale, with his bow drawn, ready to strike. Behind him, other soldiers and chariots are visible, though less distinct. The relief is carved into a textured stone surface, and the overall tone is historical and dramatic.

El conflicto se ha mantenido a lo largo de la historia misma del ser humano, ya sea por la búsqueda de alimentos para la supervivencia, o para extender su territorio colonizando pueblos. El conflicto ha formado y forma parte de la vida misma.

Ramsés II, el defensor de un gran imperio. Siglo XIII antes de Cristo

¿Qué es un conflicto?

Un conflicto es una situación en la que dos o más personas están en desacuerdo porque sus posiciones, sus intereses y necesidades más profundas, sus deseos o sus valores parecen incompatibles.

En un conflicto juegan un gran papel las emociones y los sentimientos.

Los protagonistas, su relación, sus sentimientos, valores, necesidades, momento y proceso del conflicto, etc. son los elementos que hay que analizar para conocer el conflicto de forma adecuada y apoyar a su resolución.



El conflicto dentro de las diversas culturas tiene como esquema fundamental el juego:

Yo Gano...Tú Pierdes.

Este modelo se ha arraigado como un modo de vida donde «se ha hecho de la confrontación, un estilo; de la competencia, un modo de subsistir; de la agresión, una conducta diaria; de la crítica acerba, rigurosa y cruel, una condición de inteligencia».

Conflictos en las Comunidades Educativas

Los conflictos surgen en el quehacer cotidiano de las comunidades educativas, como consecuencia de la incompatibilidad de intereses y necesidades que existen entre las personas.



Su adecuada gestión, a través de un espacio de conversación y escucha, representa una oportunidad de aprendizaje y crecimiento para todos.

¿Cómo reaccionamos las personas frente a los conflictos?

La manera como pensamos en un conflicto, influye en la manera como lo resolvemos. Así, Rubin y Pruitt (1986) observaron cuatro formas que los individuos adoptamos cuando nos enfrentamos a una situación conflictiva. Estas opciones son el resultado de la combinación de dos ejes fundamentales: 1) El grado de preocupación por alcanzar nuestros objetivos y 2) El grado de preocupación por las metas de los demás.



¿Cómo reaccionamos frente a los conflictos?



¿Cómo reaccionamos frente a los conflictos?

- 1.- Cuando el grado de preocupación por nuestros objetivos es alto y el grado de preocupación por las metas de los demás es bajo, entonces **COMPETIMOS**. Obtener lo que se quiere es el único criterio a seguir sin detenerse a reflexionar sobre lo que quieren los demás.
- 2.- Cuando existe un nivel bajo de preocupación por alcanzar nuestras metas y las metas de los demás, entonces **EVITAMOS** el conflicto.
- 3.- Cuando el grado de preocupación por alcanzar nuestras metas es bajo y nuestra preocupación por que los otros alcancen sus objetivos es alta, entonces nos **ACOMODAMOS**. Los problemas no se encaran, sino que se cede y acepta lo que los demás quieren.



4.- Cuando uno no deja de preocuparse por sus propios objetivos y, a la vez, da margen a considerar lo que el otro quiere el escenario es el de las **CONSESIONES MUTUAS**. En esta instancia los esfuerzos se concentran en la búsqueda del punto medio entre las dos posturas. Es decir, que la solución exige que cada uno ceda un poco hasta llegar a un punto de acuerdo. Es como regatear en el mercado.

5.- Cuando el grado de preocupación por nuestros objetivos y aquellos de los demás es alto, entonces decidimos **COLABORAR**.



Esta estrategia sugiere que es posible alcanzar simultáneamente la satisfacción de las necesidades propias y las de los demás a través de la sumatoria de esfuerzos para alcanzar el mismo fin.

Los esfuerzos deben ir encaminados no a suprimir o eliminar los conflictos, sino a canalizarlos de manera constructiva. Sin embargo, es en la COLABORACIÓN donde podemos alcanzar acuerdos duraderos y mutuamente satisfactorios para todas las partes en conflicto.

Modelo de la Preocupación Dual





*Prevenir es antes
que Mediar*



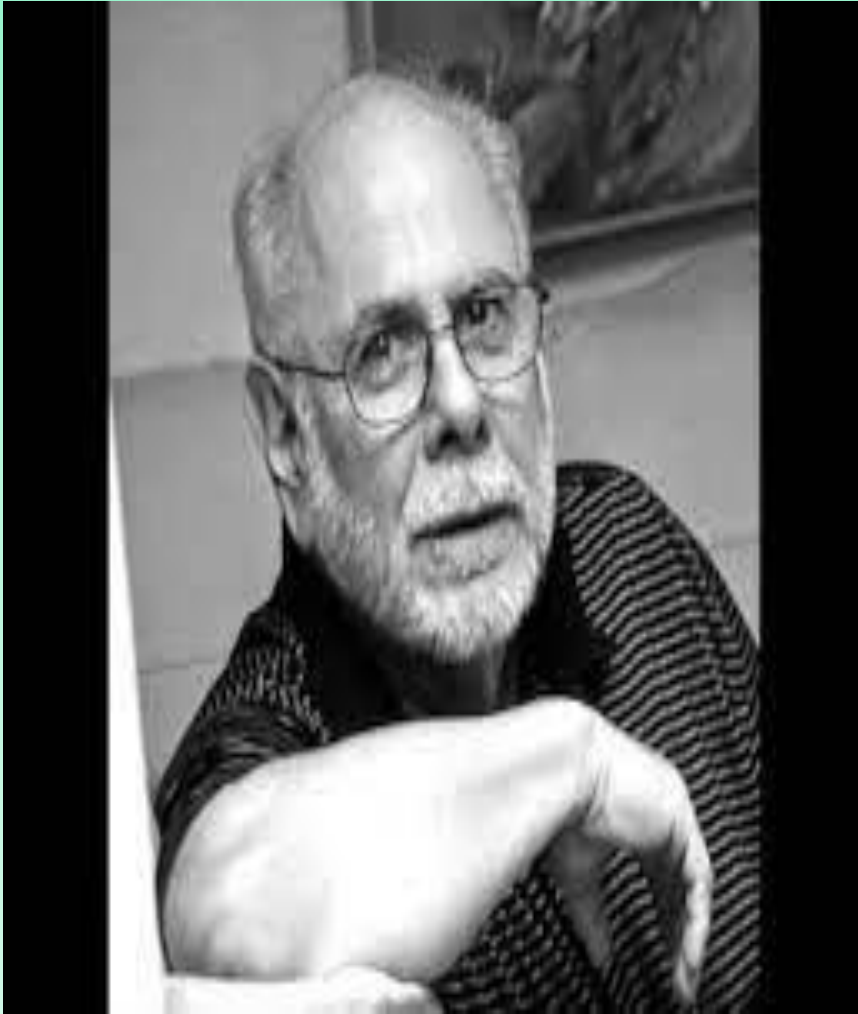
**Es necesario
derribar Muros..**



**y crear
Puentes
Comunicacionales**



**La comunicación es la base de las relaciones humanas;
es el medio natural que el ser humano
tiene para entender y hacerse entender en una realidad
circundante donde se desenvuelve.**



El lenguaje es generativo. A través de el construimos y transformamos mundos, de la misma forma como nos construimos y nos transformamos a nosotros mismos.

El lenguaje genera realidades.

R. Echeverría

Diferentes personas, diferentes observadores.

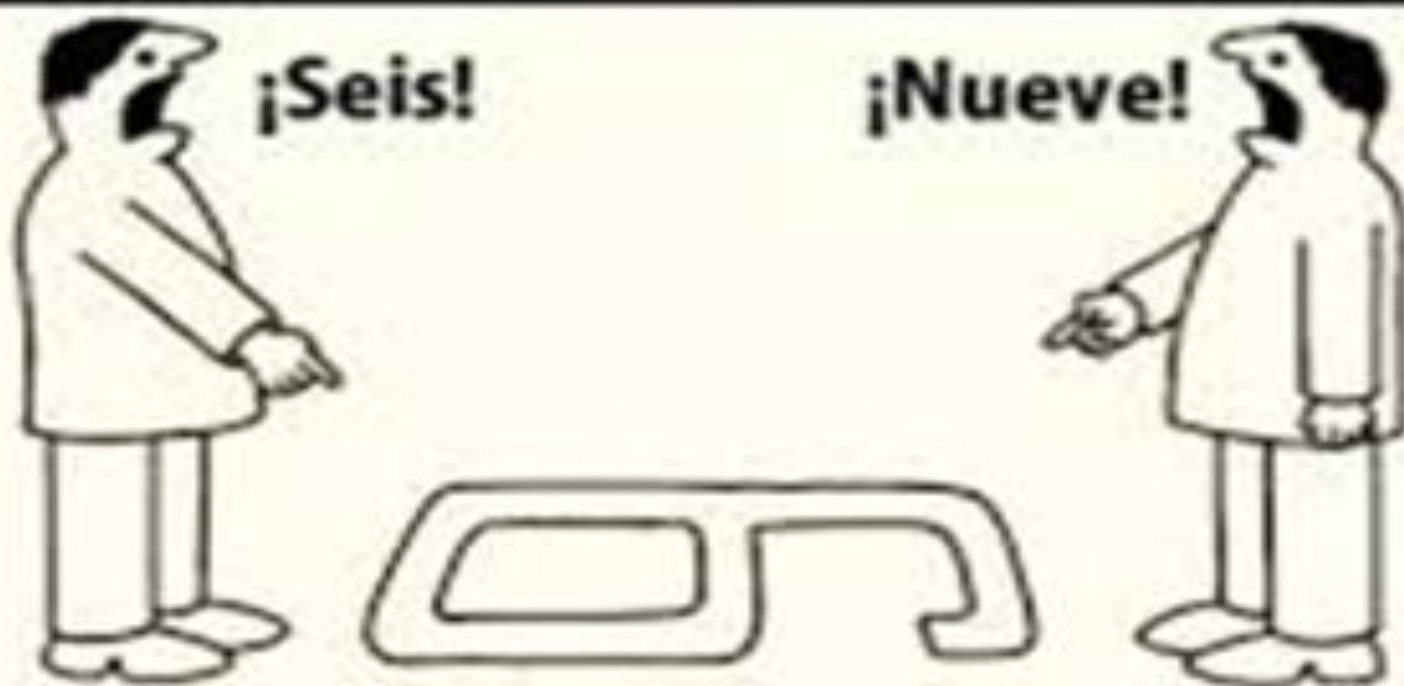




Escuchar = oír + interpretar



El hecho de que tengas razón, no quiere decir que estoy equivocado...



**Simplemente no has visto
la vida desde mi lado.**



Ejercicio: Personal

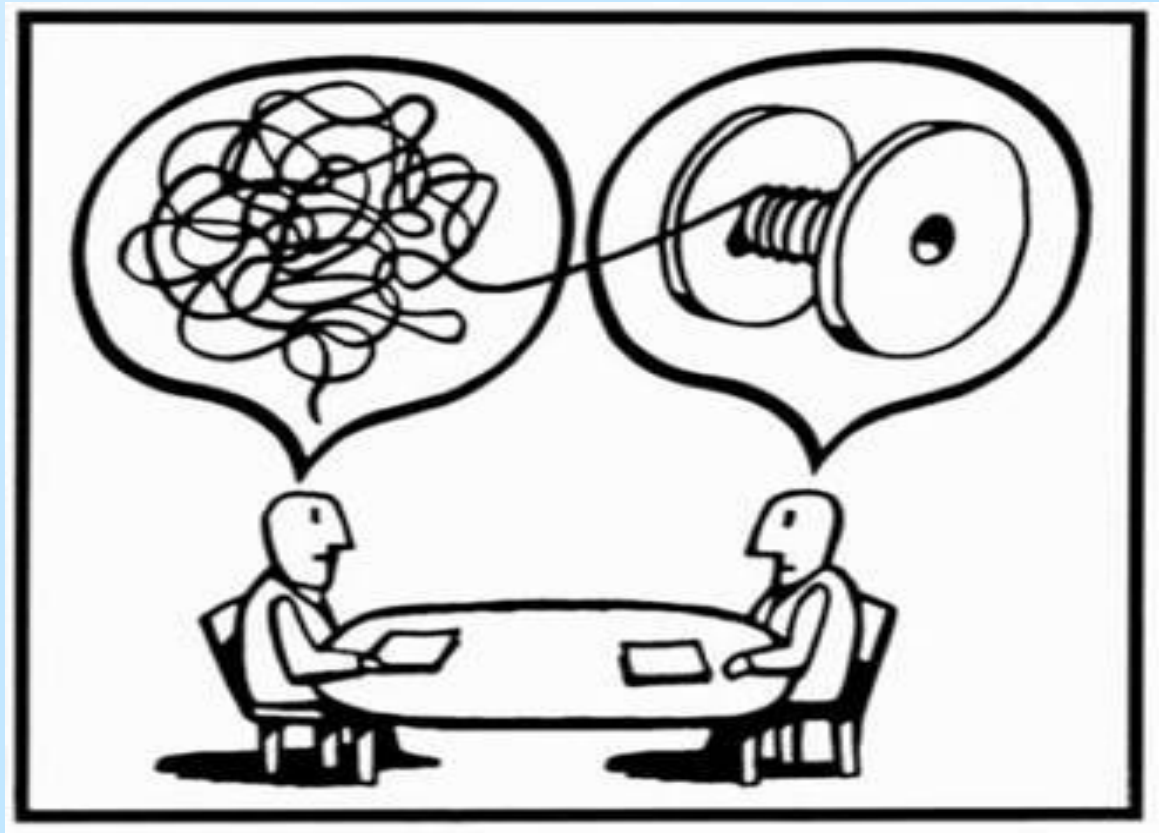
Preguntas para Reflexionar:

- 1.-¿Cómo evalúo mi capacidad para escuchar a otros?
- 2.-¿A quiénes me cuesta escuchar y porque ?
- 3.-¿Quiénes suelen no escucharme?
- 4.- ¿Porque creo que no me escuchan?

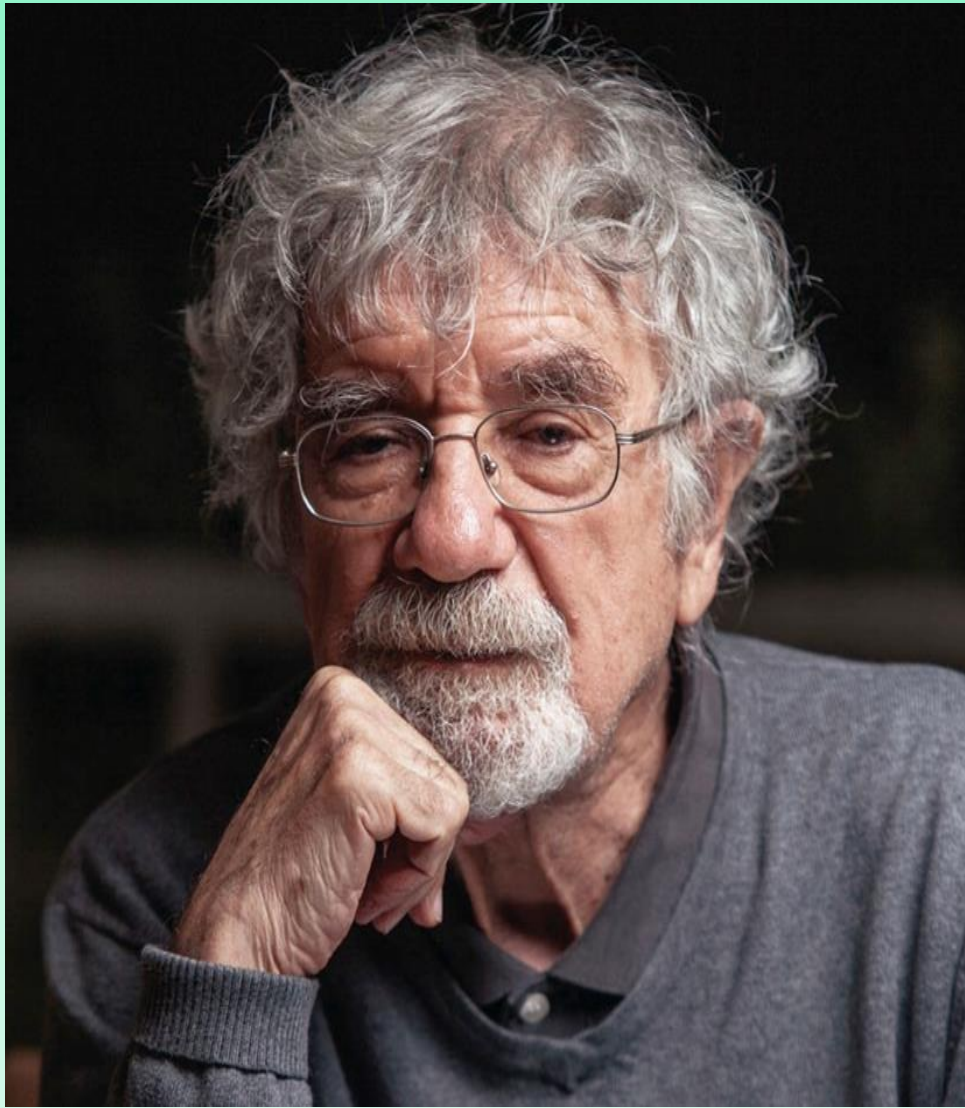
Cuando escuchamos hay mucho más involucrado que escuchar sonidos.



- Escuchamos lo que nos transmite sin decir.
- Escuchamos las palabras.
- Escuchamos lo que nos dice su corporalidad y sus emociones.
- Escuchamos sus inquietudes y preocupaciones.
- Escuchamos qué es lo que está siendo importante al momento de hablar.
- Escuchamos señales.



Comunicación efectiva es el acto de escuchar e interpretar con la menor brecha posible a un otro.



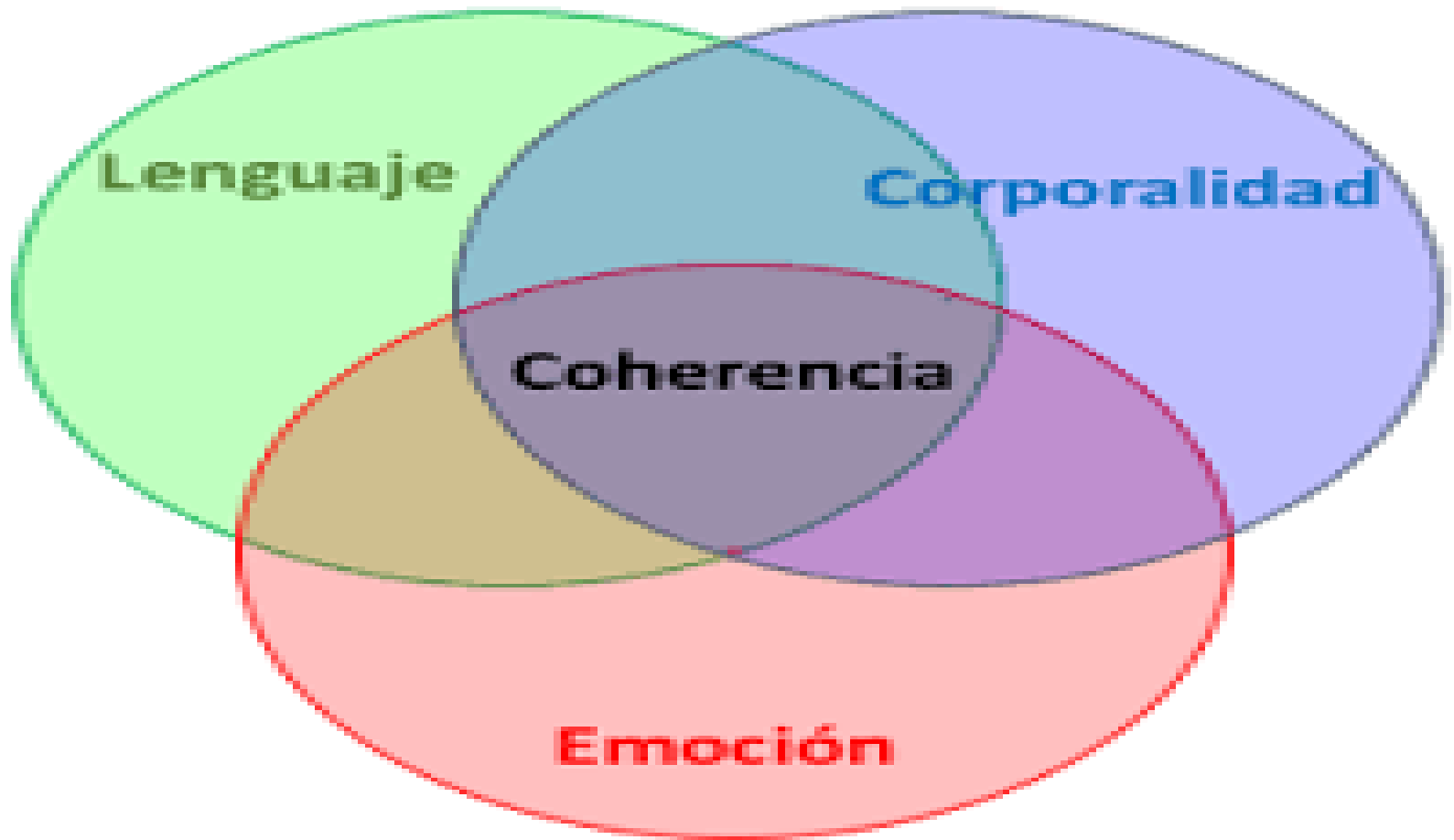
Todos los seres vivos
somos seres emocionales,
que pasamos a ser
racionales con el lenguaje.
El quehacer humano
resulta de un fluir
entrelazado con otros.
Nuestras acciones quedan
definidas por la emociones
que las sustentan.

H. Maturana

Somos todos diferentes



Somos: Corporalidad, Emocionalidad y Lenguaje.



*Los seres humanos somos la consecuencia
de estos tres dominios.*



*Estas tres dimensiones se trenzan y construyen
la persona que estoy siendo, mi estructura
de coherencia.*

La Empatía

La empatía es una palabra griega formada de dos raíces : **EM** dentro ,
PATIA pathos, que significa sentimiento o sufrimiento.

Tenemos empatía cuando nos ponemos en el lugar o emoción
de la otra persona.



Ponerse en el lugar del otro, para tratar de entender y comprender sus emociones, deseos, pensamientos, ideas y acciones.



Ser empático, es ser capaz de sumergirse en el mundo emocional del otro... pero sin ahogarse en el.

La forma en que nos comunicamos con los demás fomenta una cultura de diálogo y entendimiento mutuo entre todos los actores de la Comunidad educativa y con el entorno.



La forma como nos relacionamos con los demás, priorizando la participación igualitaria, el respeto a la diversidad, la colaboración, entre otros elementos claves para lograr una convivencia escolar más armónica

“Comprender lo que siente el otro no significa estar de acuerdo con él. Pero anular la empatía para asumir una posición de dureza puede conducir a posturas polarizadas y a callejones sin salida.” D. Goleman



Asertividad: Una herramienta para las conversaciones difíciles y resolver conflictos.



Impulsiva



Asertivo



Pasiva o Sumisa

Comunicación Impulsiva:

Hostil, dominante, transgrede los derechos de los demás.

Autoestima superior, se siente superior a los otros impone sus derechos

Conducta: combatir.



Comunicación Pasiva o Sumisa:

Evita hablar.

Se pliega a lo que los demás dicen, No defiende los puntos de vista

Baja autoestima, sus derechos no cuentan, se siente inferior a otros

Conducta: de huida y permisiva.



Asertividad:

- Es la habilidad para expresar pensamientos, emociones, sentimientos, ideas, opiniones o creencias a otros, de una manera efectiva y cómoda en situaciones de conflictos
- Es una herramienta conversacional habilidad social de alta complejidad.
- Requiere de Empatía, Escucha, Respeto, Identificar mi propia emocionalidad y las de los demás.
- Es imprescindible para la efectividad en las relaciones en múltiples dimensiones.



Diseñando la Conversación:

- ✓ Esta conversación no es improvisada
- ✓ Requiere de un lugar adecuado, ojala en privado.
- ✓ En un momento adecuado.
- ✓ Es una conversación desde el respeto.
- ✓ Con lenguaje adecuado.
- ✓ Evitar hacer juicios.



Pasos para una Respuesta Asertiva

1

SENTIMIENTOS:

Identificar y expresar
sentimientos propios
(lo que me pasa)

2

IDENTIFICAR CONDUCTAS:

Conducta o actitud de
la otra persona que
produce un impacto en
mi.

3

PETICIÓN Y COMPROMISO

1. Lo que yo espero que
haga el otro (conducta o
actitud deseada).
2. Establecer o proponer
Compromisos o acuerdos.

Beneficios de Practicar la Asertividad

- Nos permite manejar mejor la ansiedad.
- Favorece el pensamiento flexible y la escucha del otro.
- Potencia la autoestima y mejora la confianza entre las personas.
- Aporta a generar vínculos de respeto mutuo.



CONVIVENCIA ESCOLAR

La Mediación Escolar

La Mediación, una alternativa para la resolución de conflictos.



La voz “mediación” tiene su origen etimológico en el latín “**mediatio**”, refiriéndose a la acción de mediar, a la acción de rogar o interceder por alguien.

¿Qué es la mediación?

1.-Una técnica que pretende crear un clima de diálogo entre las partes que están sometidas a un conflicto, con el fin de que puedan encontrar, de común acuerdo, las fórmulas necesarias para gestionar dicho conflicto de la forma que resulte más satisfactoria posible para todos. Beatriz Rabasa

2.-El proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. Taylor Alison y Folberg Jay.

3.-Es una técnica que se utiliza para resolver los problemas que se presentan en la convivencia escolar. Iniciativas como la mediación escolar están dirigidas a mejorar las relaciones entre las personas que componen una comunidad, en este caso la comunidad educativa.



Mediación: Es la intervención por común acuerdo de una persona neutral para ayudar a las partes que están en conflicto a que transformen este por si mismas mediante acuerdos.

Es un procedimiento
no confrontacional
y pacifico
de resolución de
conflictos



Fomenta el respeto por
las diferencias, la
responsabilidad, la
toma de decisiones y la
participación de los
niños/as y adolescentes

Proceso voluntario
en que
mediadores
profesores o
estudiantes ayudan
a sus pares a
resolver conflictos

Ofrece la facilitación
del dialogo para que
las partes puedan
encontrar algunas
soluciones
adecuadas.

Principios de la Mediación:

- ✓ **Voluntariedad:** Participar en el proceso de mediación es voluntario en todas sus etapas: aceptar participar, permanecer en las sesiones y llegar a un acuerdo.
- ✓ **Igualdad:** En la mediación se cuidará que todas las partes se sientan en igualdad de condiciones para tomar decisiones en conjunto.
- ✓ **Imparcialidad:** El mediador/a deberá observar permanente y rigurosa imparcialidad
- ✓ **Confidencialidad:** Lo que se conversa en las reuniones es confidencial con el fin de garantizar un espacio seguro. El mediador actúa protegiendo los intereses y necesidades de todas las partes y sobre todo la del estudiante.

Habilidades del Mediador:

Escuchar activamente, lo cual le permitirá comprender con exactitud el problema.

Hacer preguntas que permitan identificar intereses, problemas, planteamientos, que las partes se comprendan y tengan las mismas oportunidades de exponer sus planteamientos

Procurar un espacio de confianza para que el dialogo resulte más cómodo aunque en principio parezca imposible

Ser imparcial, es decir el mediador no acusa ni defiende a ninguna de las partes involucradas en el conflicto

ALGUNAS CLAVES DE LA ESCUCHA ACTIVA



- ✓ Actitud de respeto y escucha, no interrumpir, prestar atención, no cambiar de tema.
- ✓ Preocuparse de que el lugar sea adecuado para el diálogo.
- ✓ Comprender empáticamente, es decir, poniéndose en el lugar del otro.
- ✓ Tener congruencia entre lo que se dice verbalmente y lo que se expresa de manera no verbal.
- ✓ Hacer preguntas que faciliten la comunicación, pero tampoco es convertirlo en un interrogatorio.
- ✓ Repetir lo que se considere que es el punto principal.
- ✓ Respetar los silencios
- ✓ No aconsejar, diagnosticar, amenazar, sermonear, criticar u hostigar.
- ✓ No pensar por adelantado lo que va a decir el otro (interpretar).
- ✓ No ignorar o negar las emociones y sentimientos de la otra persona.
- ✓ No fingir que se ha comprendido si no es así.
- ✓ Preguntar cuáles son sus necesidades, preocupaciones, ansiedades y dificultades.
- ✓ No hablar de uno mismo.

Restricciones de la Mediación Escolar:

- Asimetría de poder insalvable y dañina para una de las partes.
- Violencia grave.
- Uso de armas o drogas.
- Venta de drogas.
- Abuso sexual.
- Violencia física reiterada.
- Ley de Responsabilidad Penal Adolescente 20.084:

Delitos y Faltas calificadas comprendidas en ella:

Desórdenes en espectáculos públicos.

Amenaza con arma blanca o uso de ellas en riña

Lesiones leves.

Incendio en bienes menos de 1 UTM.

Daños menores a 1 UTM.

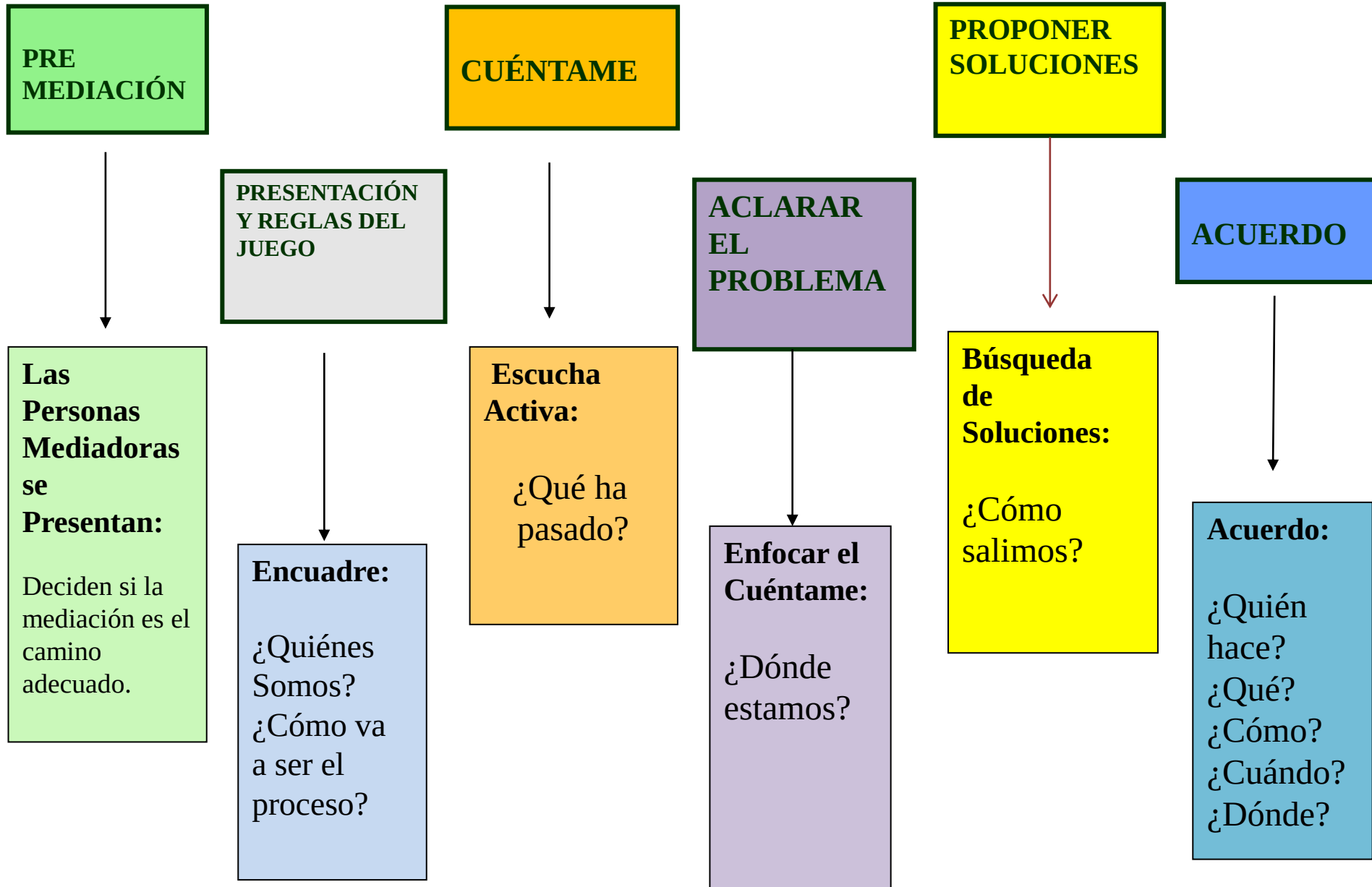
Hurto-falta.

Ocultamiento de identidad ante la autoridad.

Tirar piedras u otros, en parajes públicos, o casas o edificios.

Ley 20.000: Drogas

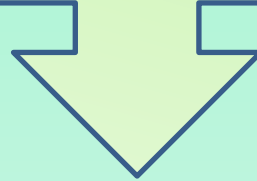
FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN



Presentación del Proceso y estructura de la mediación:

1.- Pre mediación:

Es la parte previa al proceso de mediación propiamente tal. Las personas mediadoras se presentan, hablan con las partes por separado y comprueban que están dispuestos a colaborar voluntariamente. Según las condiciones deciden si la mediación es el camino adecuado; si lo es, se acuerda una próxima reunión en conjunto.



Situaciones Posibles:

¿Es derivado por un profesor u otra persona ?

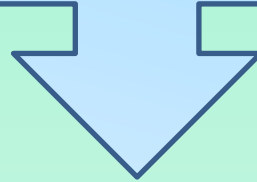
¿Solicita la mediación personalmente?

¿ Llena hoja de solicitud para depositarla en un buzón de petición?

Presentación del Proceso y estructura de la mediación:

2.-Presentación y reglas de juego

Esta fase de presentación entre el equipo de mediación y los mediados. Se informa también cómo va a ser el proceso. Esta etapa de presentación, es muy importante porque se generan los espacios de confianza



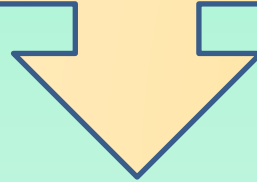
Se presenta cómo va a ser el proceso: voluntario, confidencial, respetuoso y colaborador, qué reglas se van a seguir y cuál es el papel de las y los mediadores, que no van a forzar ningún acuerdo sino acompañarlos para que se pongan de acuerdo en la superación del conflicto.

Es el discurso inicial del mediador

Presentación del Proceso y estructura de la mediación:

3.-Cuéntame:

Etapa en que las partes cuentan sus versiones y lo que han sentido, sus preocupaciones y cómo han cambiado la relación entre ellas. Se pide a las partes que intenten hacer lo mismo con las versiones y los sentimientos de la otra.



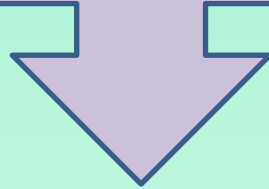
El equipo medidor escuchará con interés desde la neutralidad, aplicando técnicas de “escucha activa”.

Se pide a las partes que intenten hacer lo mismo

Presentación del Proceso y estructura de la Mediación:

4.-Aclarar el problema:

Las personas mediadoras hacen preguntas para concretar aspectos pocos claros en el “Cuéntame”. Es importantísimo descubrir que posiciones, intereses, sentimientos y valores entran en juego. identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y de divergencia del conflicto, según cada parte.

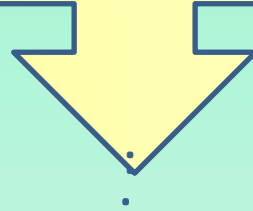


El objetivo para los mediadores es: que logren que las partes aclaren el problema y encuentren puntos comunes que les permita replantearse la situación. Además de hacer un resumen de las posturas de ambas partes.

Presentación del Proceso y estructura de la Mediación:

5.-F

Se pregunta a las partes sobre el modo en que podrían encontrar una solución y lo que estarían dispuestos a hacer, sus necesidades sus propuestas, es una fase dedicada a la búsqueda y proposición de soluciones.



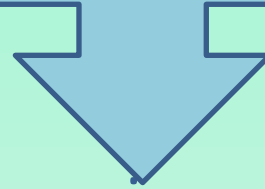
El rol del mediador en esta etapa es:

- Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.
- Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones -lluvia de ideas.
- Explora lo que cada parte está dispuesta a hacer y lo que pide a la otra parte.
- Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra.
- Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones.
- Solicitar su conformidad, o no, con las distintas propuestas.

Presentación del Proceso y estructura de la Mediación:

6.-Llegar a Acuerdo:

En esta fase está dedicada a definir con claridad los acuerdos. También se suele dedicar, tiempo a consensuar algún procedimientos de revisión y seguimientos de los acuerdos.



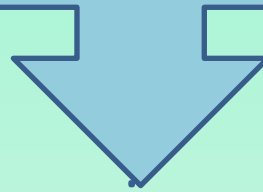
Rol del mediador:

Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo.

Tener en cuenta las características de los acuerdos: que sea claro y simple, lo más realista-posible, equilibrado, aceptable por las partes específico y concreto evaluable, que mantenga expectativas de mejora en la relación, redactado por escrito.

Ejemplo: El acuerdo se escribe, se lee y se firma por las partes. Quienes han mediando darán una copia a cada uno y archivarán el original, Felicitar a las partes por la colaboración, por lo que han logrado y poner un plazo para evaluar si el acuerdo se cumple en el futuro

En esta fase está dedicada a definir con claridad los acuerdos. También se suele dedicar, tiempo a consensuar algún procedimientos de revisión y seguimientos de los acuerdos.



Rol del mediador:

Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo.

Tener en cuenta las característica de los acuerdos: que sea claro y simple, lo mas realista-posible, equilibrado, aceptable por las partes específico y concreto evaluable, que mantenga expectativas de mejora en la relación, redactado por escrito.

Ejemplo: El acuerdo se escribe, se lee y se firma por las partes. Quienes han mediando darán una copia a cada uno y archivarán el original, Felicitar a las partes por la colaboración, por lo que han logrado y poner un plazo para evaluar si el acuerdo se cumple en el futuro.

La Mediación escolar es una herramienta eficaz en garantizar el respeto y aplicación de los derechos fundamentales de los niños, desde y para su entorno combatiendo el bullying, y en general a la violencia escolar.



Los beneficios de optar por una resolución pacífica de conflictos y la adopción de mecanismos como la Mediación contribuirán al establecimiento de una cultura de paz en la Comunidad Educativa.

