

# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



## ¿Qué es conflicto?

Un desacuerdo entre dos partes.

Por lo tanto, un conflicto no es algo negativo, sino que puede ser el punto de partida para crecer como personas y en nuestras relaciones. Todo depende de **cómo tomemos** ese conflicto.

## ¿Cómo se puede enfrentar un conflicto?

### 1.- Pasos ante un conflicto:

- a) Detectarlo: - Identificar el desacuerdo que surge entre ambas partes.
- b) Entenderlo: - Reconocer y aceptar las propias emociones para comprender por me siento así.
  - Identificar y respetar las emociones de los demás, entendiendo que todos tenemos necesidades.
- c) Abordarlo
  - Identificar los pensamientos que surgen ante un conflicto:
    - yo tengo la culpa
    - la culpa la tiene el otro
  - Dejar de buscar culpables y describir :
    - Expresar lo que yo he vivido
    - Expresar como lo he interpretado
    - Expresar como me he sentido
    - Expresar que me hubiera gustado que pasara , proponiendo cambios para el futuro
- d) Resolverlo de manera adecuada

### Estrategias de resolución pacífica de conflictos:

- Negociación: es entre las partes, sin intervención de terceros. Esto permite que los involucrados busquen en conjunto y a través del diálogo una solución aceptable, lo que se traduce en un compromiso.

Los implicados se centran en el problema y **dialogan sobre una solución conveniente para ambos.**

- Arbitraje: guiados por un adulto que garantice la legitimidad ante la comunidad educativa. El encargado escuchará a las partes de manera atenta y reflexiva, indagará sobre una solución justa y formativa para los involucrados. Es importante que la solución sea sobre la base del diálogo y una reflexión crítica acerca de la experiencia vivenciada en el conflicto. Las partes deben comprometerse a respetar la solución planteada.

- **Mediación:** un tercero o grupo ajeno al conflicto ayuda a los involucrados a llegar al conflicto. Las partes deben comprometerse a mejorar sus respectivos procesos formativos a fin de lograr dialogar entre sí para llegar a un acuerdo tomado por ambos.

- Independiente de la modalidad elegida, **siempre es importante escuchar al otro:**

- Lo que vivió
- Cómo lo interpretó, sus intenciones reales.
- Cómo se sintió.
- Que le hubiera gustado que sucediera , y sus propuestas para el futuro.



- Considerar que para resolver un conflicto se requiere:

- La voluntad de ambas partes.
- Igualdad de condiciones, lo que garantiza la consideración de intereses y derechos de todos los involucrados (esto no es posible de considerar en situaciones de violencia).

## **2.- Orientaciones para los adultos de la comunidad educativa para manejar y prevenir conflictos:**

- a) No ignorar, minimizar o naturalizar situaciones que pudieran desencadenar conflictos.
- b) Desarrollar y fomentar el diálogo reflexivo, evitando el mantener los conflictos en silencio, lo que permite que una situación que podría estar latente se trate a tiempo. Así, se evita expresiones de violencia posteriores o incremento de sentimientos de frustración que podrían favorecer conductas agresivas.
- c) Promover relaciones democráticas: generar espacios para que los estudiantes y otros integrantes de la comunidad educativa colaboren en la toma de decisiones.
- d) Entender que son agentes modeladores en la conducta de niños, niñas y jóvenes.
- e) Propiciar aprendizajes colaborativos: se debe erradicar los modelos competitivos e individualistas.
- f) Favorecer la expresión de emociones: se debe promover el desarrollo, reconocimiento y autocontrol de las emociones. Permite la comprensión de sus propias emociones y los puntos de vista de los otros, que son tan válidos como los suyos; superar concepciones discriminadoras y de prejuicio y el autoconocimiento de sus sentimientos e impulsos para aprender a regularlos.

## **Bibliografía**

- Yañez, Pamela y Galaz, Jorge, "Conviviendo mejor en la escuela y liceo". MINEDUC, Segunda edición, 2010.
- Yañez, Pamela y Galaz, Jorge, "Gestión de la buena convivencia", División de educación general, Unidad de división de transversalidad educativa. 2013.
- Grasty, Quinatana y otros, "Manual del bullying". Fundación PROBONO, Grupo educar, MINEDUC.
- Yañez, Pamela y Galaz, Jorge, "Prevención del bullying en la comunidad educativa", MINEDUC, 2011.