



Felicia Fortes

# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

*IES PICOS DE URBIÓN Curso 23/24*

Teresa Plaza Marina

# OBJETIVOS

Mejorar la convivencia en el centro

Promover la intervención pacífica en los conflictos

Establecer mecanismos de control de la convivencia efectivos

# CONTENIDOS SOLICITADOS

- ◆ SEGUIMIENTO Y ASISTENCIA DEL ALUMNADO
- ◆ INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS
- ◆ MECANISMOS DE CONTROL DE LA CONVIVENCIA

# Sistema logístico de un centro o Sistema de diques

- ◆ Profesor del aula: encargado de contener las conductas no adecuadas.
- ◆ Profesor tutor: tiene que ver si esto pasa con un profesor o con varios.
- ◆ Equipo directivo (jefatura de estudios, Dirección)
- ◆ Para problemas supraescolares, instituciones sociales (salud, servicios sociales, policía etc..)
- ◆ Apoyados por dos diques
  - Familia: a la que hay que implicar y que añade poder operativo.
  - Orientación y Coordinador de convivencia: dique asesor para cualquiera de los otros.

*El sistema de diques da indicaciones de si algo no funciona. Es como un artilugio de fontanería: la avería indica que la fuga está en algún dique. Juan Vaello*

# LOS CONFLICTOS

Felicia Fortes



Teresa Plaza Marina

# El conflicto es una realidad natural y no necesariamente negativa.

- ◆ «El conflicto es un modo de comunicación y una parte inevitable de nuestras vidas. Resulta inherente al proceso de cambio dentro de los individuos y en el seno de la sociedad, proceso que todas las personas pueden aprender a abordar creativamente. La educación sobre el conflicto constituye una parte esencial de la educación de la paz. Burnley

# A Debate

*El nivel es bajo...*

Felicia Fortes



Teresa Plaza Marina

# NIVELES DEL AULA

1°	NIVEL CONVIVENCIAL	Número de roces
2°	NIVEL EMOCIONAL	Número insatisfechos
3°	NIVEL MOTIVACIONAL	Número desmotivados
4°	NIVEL ATENCIONAL	Número distraídos
5°	NIVEL ACADÉMICO	Número aprobados/suspensos



Lo que identifica a los alumnos que no quieren... son carencias de educación emocional, carencias en competencias socioemocionales. Juan Vaello

**Sociales o interindividuales**  
Respeto recíproco  
Empatía  
Responsabilidad

**Emocionales o intraindividuales**  
Autocontrol  
Fuerza de voluntad  
Perseverancia  
Autoestima  
Atención  
Resiliencia  
Automotivación

# Variable I el control

- Límites. Fijarlos. Profesorado es un equipo. Evitar actitudes sistemáticas de incumplimiento.
- Advertencias versus amenazas.
- Compromisos. “Obras son amores y no buenas razones”. Sencillos. Breves. Seguimiento.
- Sanciones. Medidas disuasorias. Sanciones escolares sirven para problemas escolares.

# Variable II Las relaciones

- ◆ Asertividad. Relación bidireccional. Respeto mutuo. El respeto se gana.
- ◆ Empatía. “Cómo te sentirías tú si yo a ti te...”. No sólo en tutoría, sino en la relación cotidiana, a todas horas. Es un método vivencial, práctico, inductivo.
- ◆ Autocontrol. Mejor posturas proactivas que reactivas.
- ◆ Roles. Sentimiento de pertenencia. Ligados a la autoestima.
- ◆ Comunicación. De forma personal. Interés por el alumno.
- ◆ Autoestima. La autoestima es el motor de todo. La autoestima consiste en valorar y reconocer lo que uno/a es y lo que puede llegar a ser. Rojas, 2001

# Variable III El rendimiento

- ◆ Expectativa. Creer en el potencial de los alumnos. Que tomen conciencia de sus capacidades. Elogiar trabajo de baja calidad provoca expectativas bajas. Jon Saphier.
- ◆ Motivación intrínseca. Contenidos interesantes. Seleccionar y presentar: imprescindibles, atractivos, sorprendentes, próximos.
- ◆ Atención. El profesor distribuye su atención para que los alumnos no dispersen la suya. Canales atencionales..
- ◆ Diversidad. No pedir a todos lo mismo.
- ◆ Actividad. Evitar la pasividad. Oigo y olvido; veo y recuerdo; hago y aprendo (Confucio)
- ◆ Atribución. Facilitar que el alumno constate que la mejora de su rendimiento está dependiendo de su esfuerzo, y no de otras variables que él no controla.

# A Debate

*No se puede pedir lo que no se da*



Felicia Fortes

Teresa Plaza Marina

# Análisis y negociación

## Separar persona / proceso / problema

- ◆ Hay tres aspectos presentes en todo conflicto: las personas involucradas, el proceso (la forma de abordarlo) y el problema/s (las necesidades o intereses antagónicos en disputa).
- ◆ Es bueno separar los tres aspectos, intentando ser sensibles con las personas con las que tenemos un problema; equitativos y participativos con el proceso, con la forma de abordarlo; y duros con el problema, con hacer valer nuestras necesidades.
- ◆ Los conflictos encauzados de la forma adecuada pueden convertirse en una experiencia productiva.
- ◆ Descubrir que el problema no es la otra persona o el otro equipo. El problema es el problema.
- ◆ Realizar una encuesta o una evaluación para detectar otros conflictos
- ◆ Concepto aula pacífica, de William J. Kreider en su texto La Resolución Creativa de Conflictos

# FASES EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

## 1º IDENTIFICACIÓN - CUÁL ES EL PROBLEMA

1. Recoger información (diferenciar de síntomas o efectos)
2. Determinar su intensidad, gravedad o potencialidad
3. Identificar las posibles causas
4. Calma y serenidad
5. No mezclar conflictos

## 2º ANÁLISIS

- ¿POR QUÉ sucede?
- ¿A QUIÉNES implica?
- ¿A QUIÉNES afecta?

# BÚSQUEDA DE SOLUCIONES

1. Presentar el conflicto como situación o hecho y no personalizarlo
2. Reconocer errores
3. Expresar el problema en términos de interés mutuo
4. Escuchar de forma activa
5. Controlar y manejar emociones y sentimientos
6. Aportar nuevos enfoques
7. Buscar soluciones concretas y evaluables
8. Establecer tratos y pactos duraderos
9. Aprender de la experiencia

# Estilos en la resolución de conflictos

CANO, E. Cómo mejorar las competencias de los docentes. Barcelona, Graó 2005

BAJO CORAJE  
hacia las ideas y sentimientos propios

ALTO CORAJE  
hacia las ideas y sentimientos propios

ALTA CONSIDERACIÓN  
hacia los objetivos y sentimientos de  
los otros

**PIERDO/GANAS**  
Acomodación

**GANO/GANAS**  
Cooperación

BAJA CONSIDERACIÓN  
hacia los objetivos y sentimientos de  
los otros

**PIERDO/PIERDES**  
Evasión

**GANO/PIERDES**  
Competición



## Los Objetivos

Los objetivos son muy importantes

Competición  
Yo gano-Tu pierdes

Cooperación  
Yo gano-Tu ganas

Compromiso  
Negociación

La Relación

La Relación

La relación no es muy importante

La relación es muy importante

Evasión  
Yo pierdo-Tu pierdes

Sumisión  
Yo pierdo-Tu ganas

## Los Objetivos

Los objetivos no son muy importantes

# HERRAMIENTAS PARA UNA BUENA GESTIÓN DE AULA

- ◆ Crear grupo en un ambiente de aprecio y confianza. No dejarlo a la espontaneidad.
- ◆ Favorecer la comunicación. Canales de comunicación. Escucha activa.
- ◆ Tomar decisiones por consenso. Asambleas de clase.
- ◆ Trabajar la cooperación. Establecimiento de objetivos comunes.
- ◆ Que el alumnado sienta que nos importa
- ◆ No observar a los alumnos en bloque

# LENGUAJE INTERIOR

- Es la experiencia de hablarse a sí mismo en silencio.
- El habla interna es monológica
- Un fenómeno privado y personal
- Convertir esta actividad interpsicológica en un proceso intrapsíquico de auto regulación
- Suele ser rígido y poco comprensivo
- Condiciona absolutamente la forma de enfrentar cualquier situación
- Repertorio de comunicaciones: No se que haré pero lo haré tranquilo

# COMUNICACIÓN NO VIOLENTA. ROSENBERG

- ◆ Observación objetiva de los hechos.
- ◆ Expresión de los sentimientos.
- ◆ Expresión de las necesidades integrando mis valores.
- ◆ Formular una petición.



Felicia Fortes

Teresa Plaza Marina

# PRÁCTICAS RESTAURATIVAS. CON EL AUTOR

- ◆ ¿Qué ha pasado?
- ◆ ¿Qué pensabas en ese momento?
- ◆ ¿A quién ha afectado?
- ◆ ¿Cómo crees que le ha afectado?
- ◆ ¿Qué piensas ahora de lo que ha pasado?
- ◆ ¿Qué podrías hacer para mejorar la situación?



# PRÁCTICAS RESTAURATIVAS. Con el receptor

- ◆ ¿Qué ha pasado?
- ◆ ¿Cómo te sientes en relación con lo que ha ocurrido?
- ◆ ¿Cómo te ha afectado a ti y a otras personas?
- ◆ ¿Qué ha sido más difícil para ti?
- ◆ ¿Qué necesitas que pase a partir de ahora?



Felicia Fortes

Problema versus soluciones	Si tus soluciones pueden convertirse en problemas, transforma tus problemas en soluciones
Calidad versus aceptación	Es preferible un a solución suficientemente buena, que guste a los alumnos, que una excelente idea que todos detesten
Critica versus creatividad	Invierte la dirección de tu pensamiento. Si piensas lo contrario de lo que piensas, lo imposible dejará de serlo.
Prejuicio versus cuestionamiento	Distingue entre la presentación de un problema y el problema en sí. Nunca es lo mismo.
Imprecisión versus precisión	Dimensiona el problema y cuantifica la mejoría que quieres conseguir. La medición será la luz que te guíe por el camino adecuado
Pérdida versus ganacia	No hay victoria sin precio. Estate dispuesto a sacrificar lo importante para conseguir lo fundamenatal
Reactividad versus proactividad	Tu encuentro con los problemas es inevitable, sorpréndelos antes de que te sorprendan
Individualismo versus equipo	Reúnete cuando y con quien sea preciso, no olvides ni objetivo ni método de trabajo, y estate más atento al proceso que al contenido del debate
Competición versus colaboración	En la colaboración todos deben someterse a las mismas reglas, porque reglas diferentes significa competir
Objetivos versus valores	Cada alumno puede y debe ser ayudado a ser autónomo en su propio aprendizaje,

# Frases para reflexionar

## Enseñamos lo que somos. Trinidad Lara

- Se requiere un profesorado comprometido, consciente, paciente, comprensivo y afectuoso
- Educar es comunicar un proceso bidireccional
- El silencio y la soledad son los nutrientes del educador libre
- No puede haber trabajo en grupo si no hay experiencia de introversión
- Los educadores no somos terapeutas pero tenemos mucho que ver con remover conciencias
- Para ser bondadosos primero hemos de conocernos
- El discurso educativo precisa de gusto y mimo
- No es hacer, no es decir, es estar para que el otro pueda ser.



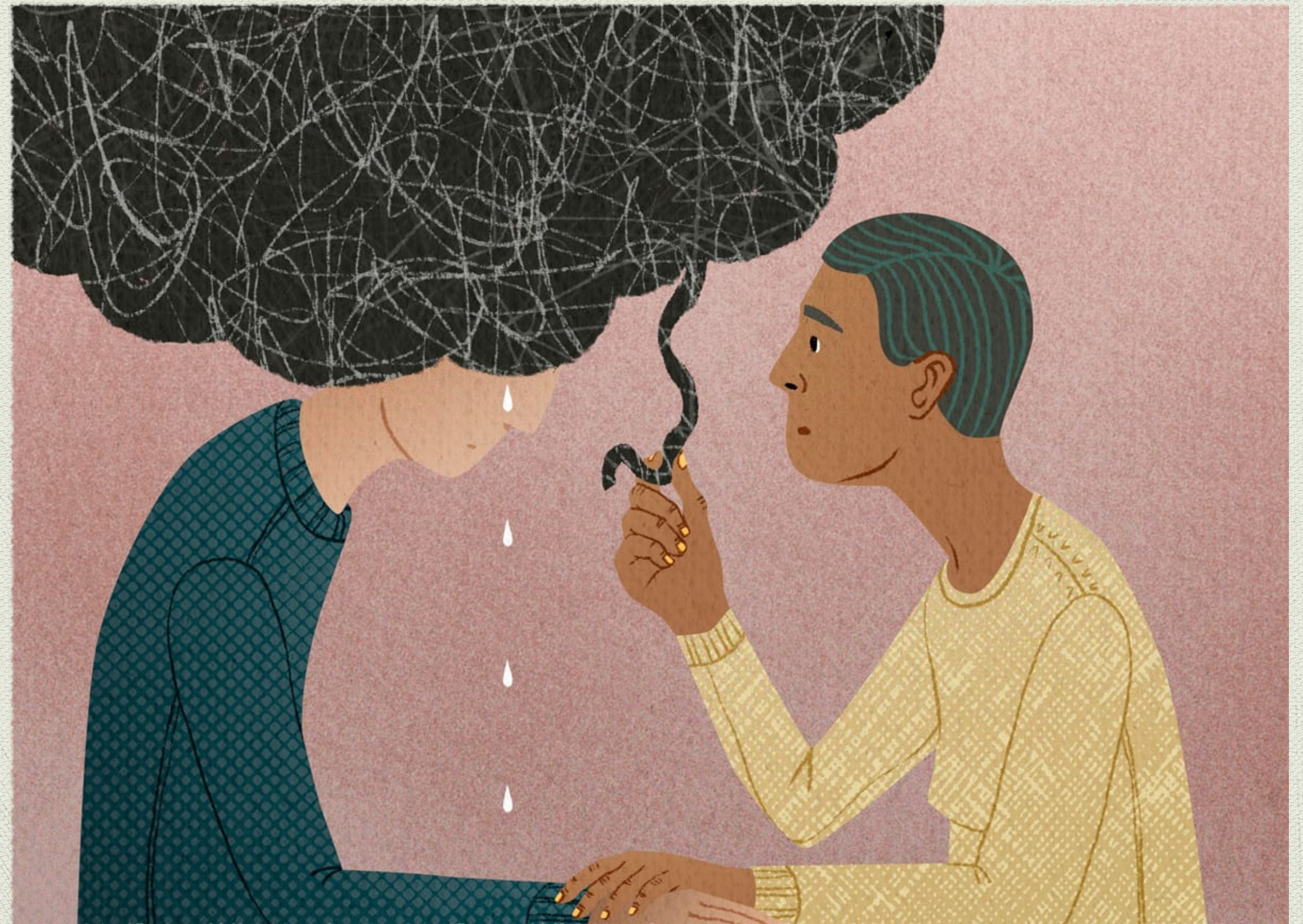
# RECURSOS

- ◆ La Resolución Creativa de Conflictos de William J. Kreider
- ◆ Habilidades Sociales en el azul. Juan Vaello
- ◆ Cómo dar clase a los que no quieren. Juan Vaello
- ◆ Educar para la convivencia y la paz. Jose Luis Zurbano
- ◆ Educar la atención. Luis López González
- ◆ STOP Conflictos ESO
- ◆ PENSANDO EN LOS DEMÁS. 6 videos de 10 min. en los que se muestra el método de trabajo del Profesor Toshio Kanamori. Un ejemplo de cómo tratar la convivencia de manera global, y cómo educar en el respeto y los sentimientos.

“El conflicto es el comienzo de la  
conciencia”

Felicia Fortes

*Mary Esther Harding*



Muchas gracias

*Teresa Plaza Marina*  
*mteresa.plamar@educa.jcyl.es*