

PREVENCION DE CONFLICTOS

Dr. Diego Jesus Salazar Rojas, PhD

diegojesus.diegojesus.salazar@gmail.com

AULAS CONFLICTIVAS

- **KIEDLER:**
- **1.-MALA COMUNICACIÓN ENTRE SUS MIEMBROS**
- **2.-INCAPACIDAD PARA TRABAJAR JUNTOS**
- **3.-INCAPACIDAD PARA EXPRESAR SENTIMIENTOS DE MODO CONSTRUCTIVO**
- **4.-EXCLUSION DERIVADA DE INTOLERANCIA A LA DIVERSIDAD**

Errores de comunicacion

DECIRLE LO QUE DEBE HACER	*MANDAR, DIRIGIR → “Tienes que...” “Debes ...” *AMENAZAR → “Como no hagas esto, entonces *SERMONEAR → “Debes ser responsable” *DAR LECCIONES → “En mi época esto no pasaba” *ACONSEJAR → “Lo mejor que puedes hacer es...”
CONSOLAR	*QUITAR IMPORTANCIA → “Ya se te pasará...”
DAR O QUITAR LA RAZÓN	*APROBAR → “Estoy de acuerdo contigo, lo mejor es ...” *DESAPROBAR → “Lo que dices es una tontería”
INTERROGAR	*INVESTIGAR → ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Por qué? ¿Quiénes?
VALORAR NEGATIVAMENTE	*INTERPRETAR → “Sólo buscas llamar la atención” *DESPRECIAR → “Eso te pasa por tonto” *IRONIZAR → “Eso, déjalo todo y vete a pedir al metro”

¿EN QUE CONSISTE EL ERROR?

1. SON UN OBSTÁCULO PARA LA COMUNICACIÓN

No favorecen que se sienta comprendida

No transmiten aceptación.

No favorecen que cuente lo que le ocurre.

2. INCLUYEN UN JUICIO NEGATIVO SOBRE EL OTRO

“Yo sé lo que debes hacer y tú no”

“Lo que te pasa no es importante”

“Me está ocultando algo”

3. LA AYUDA ESTÁ CENTRADA EN EL QUE AYUDA

El que ayuda se convierte en la medida de los problemas que tiene el que habla.

“Debes...”

“A mí también me pasa que...”

“Eso te pasa por...”

“Lo mejor es que...”

Habilidades emocionales esenciales para lograr el éxito escolar:

- 1.-LLEVARSE BIEN CON OTRAS PERSONAS (PADRES, MAESTROS, COMPAÑEROS)
- 2.-SEGUIR INSTRUCCIONES
- 3.-IDENTIFICAR Y REGULAR LAS EMOCIONES Y EL COMPORTAMIENTO PROPIOS
- 4.-PENSAR EN SOLUCIONES APROPIADAS PARA UN CONFLICTO
- 5.-PERSEVERAR EN UNA TAREA
- 6.-PARTICIPAR EN CONVERSACIONES SOCIALES Y JUEGOS COOPERATIVOS
- 7.-INTERPRETAR CORRECTAMENTE EL COMPORTAMIENTO Y LAS EMOCIONES AJENOS
- 8.-SENTIRSE BIEN ACERCA DE UNO MISMO Y OTRAS PERSONAS

CONVIVENCIA ESCOLAR

Dr. Diego J.Salazar Rojas, PhD ahogar

Politica de convivencia escolar

Convivencia Escolar:

la interrelación entre los miembros de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socioafectivo e intelectual de alumnos y alumnas.

Esta concepción no se limita a la relación entre las personas, incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa.

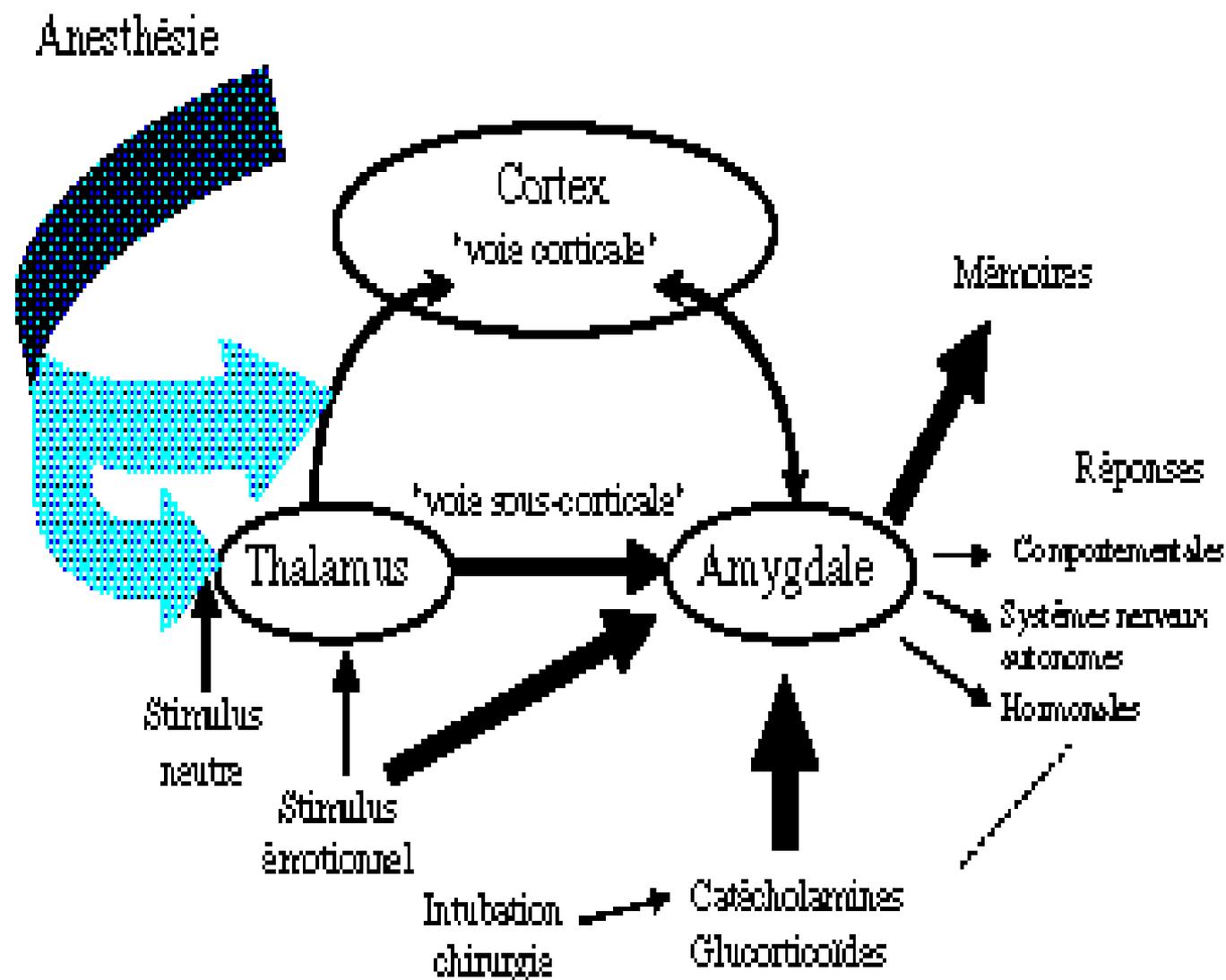


Fig. 7. - Sous anesthésie profonde, associée à une dépression majeure de l'activité thalamo-corticale, le fonctionnement des systèmes émotionnels modulés par le complexe amygdaloïde pourrait être préservé, du moins en partie.

Inteligencia emocional

Inteligencia Emocional:
la capacidad humana
de sentir, entender, controlar y modificar
estados emocionales en uno mismo
y en los demás.

Inteligencia emocional
no es reprimir las emociones,
sino educarlas,
controlarlas y equilibrarlas.

Cómo se aprende la convivencia?

¿cómo aprende la amígdala?

- ▶ Para aprender a convivir deben cumplirse determinadas procesos:
- ▶ **INTERACTUAR (INTERCAMBIAR ACCIONES CON OTRO /S)),**
- ▶ **INTERRELACIONARSE; (ESTABLECER VÍNCULOS QUE IMPLICAN RECIPROCIDAD)**
- ▶ **DIALOGAR (FUNDAMENTALMENTE ESCUCHAR, TAMBIÉN HABLAR CON OTRO /S)**
- ▶ **PARTICIPAR (ACTUAR CON OTRO /S)**
- ▶ **COMPROMETERSE (ASUMIR RESPONSABLEMENTE LAS ACCIONES CON OTRO /S)**
- ▶ **COMPARTIR PROPUESTAS.**
- ▶ **DISCUTIR (INTERCAMBIAR IDEAS Y OPINIONES DIFERENTES CON OTRO /S)**
- ▶ **DISENTIR (ACEPTAR QUE MIS IDEAS – O LAS DEL OTRO /S PUEDEN SER DIFERENTES)**
- ▶ **ACORDAR (ENCONTRAR LOS ASPECTOS COMUNES, IMPLICA PÉRDIDA Y GANANCIA)**
- ▶ **REFLEXIONAR (VOLVER SOBRE LO ACTUADO, LO SUCEDIDO. “PRODUCIR PENSAMIENTO” – CONCEPTUALIZAR SOBRE LAS ACCIONES E IDEAS.)**

COGNICIÓN SOCIAL: cultura del dialogo

- ▶ **“...convertirse en miembro de una cultura es sobre todo aprender a percibir, pensar y comportarse como lo hacen los demás miembros de esa cultura...” (Blum KullKa)**
- ▶ **“...el modo en que los individuos son capaces de comportarse en la sociedad depende del modo en que son capaces de representarse internamente el entorno social...” (Jackendoff)**

La cortesía verbal

- ▶ **Cortesía: demostración o acto con que se manifiesta la atención, el respeto o el afecto que tiene alguien a otra persona (DRAE). Cortesía viene de *cortés* y se define a esta palabra como atento, afable.**

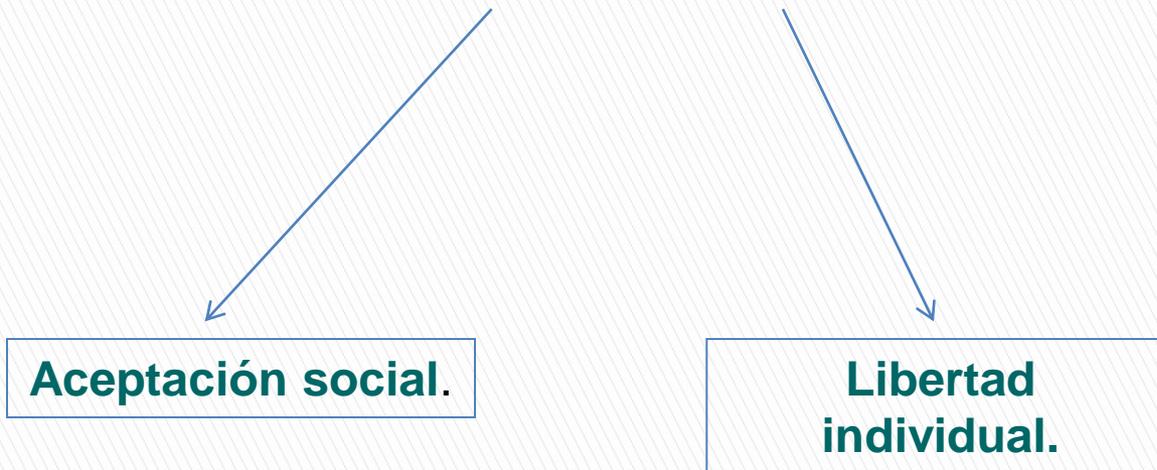


JUSTINO DE NASSAU Y AMBROSIO SPINOLA

- ▶ Los dos protagonistas están en el centro de la escena y más parecen dialogar como amigos que como enemigos. Justino de Nassau aparece con las llaves de Breda en la mano y hace ademán de arrodillarse, lo cual es impedido por su contrincante que pone una mano sobre su hombro y le impide humillarse. En este sentido, es una ruptura con la tradicional representación del héroe militar, que solía representarse erguido sobre el derrotado, humillándolo. Igualmente se aleja del hieratismo que dominaban los cuadros de batallas.

CORTESÍA E IMAGEN (BROWN Y Levinson)

- ▶ **Cortesía: principio regulador de la distancia social y su equilibrio, basado en la racionalidad y el cuidado de la imagen social del hablante.**



LA COMUNICACIÓN Y LA “CORTESIA”

- ▶ **El emisor adapta su enunciado a sus intenciones y objetivos, pero también a la categoría y papel social del destinatario.**
- ▶ **La cortesía es una estrategia para mantener buenas relaciones, especialmente cuando hay discrepancias entre los objetivos del hablante y los del destinatario:**
- ▶ **La transmisión de la información, ser claro**
- ▶ **La relación interpersonal, ser cortés: no imponerse, ofrecer opciones, reforzar los lazos comunes**

Expresiones de cortesía

- ▶ **ayudan a disminuir las amenazas a la imagen pública del interlocutor guardando las apariencias**
- ▶ **los actos del habla indirectos son una estrategia característica**

REGLAS DE CORTESÍA (LAKOFF)

Discurso interaccional

Reglas de cortesía

Discurso transaccional

Principio de Cooperación



No se imponga.
Ofrezca opciones.
Refuerce los lazos de camaradería.

AMENAZAS A LA IMAGEN SOCIAL

No me gusta ese peinado.

No creo que tengas razón.

No puedo aceptar ese argumento.

No me gusta tu auto nuevo.

Tenés que cambiar el peinado.

Tenés que cambiar ese punto de vista.

A ver, decíme algo más creíble.

¡Cambiá de auto, por favor!



Riesgo de amenaza a la imagen social

$$\text{A.A.I.P.} = (\text{D} + \text{P} + \text{G}) * \text{X}$$

Distancia social.

Poder de O
respecto de H.

Grado de imposición
del acto.

CORTESIA BÁSICA

CUANDO ES NECESARIO

REPROCHAR ALGO A OTRA PERSONA

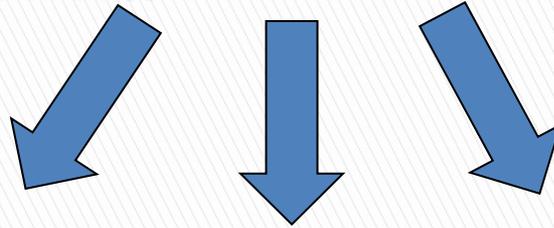
NUNCA ATACAR A LA PERSONA

(ERES ESTUPIDO)

SINO ATACAR LA ACCION

(HAS HECHO ALGO ESTUPIDO)

Reglamento de convivencia o de disciplina



Normas de convivencia



Procedimientos disciplinarios

- Instancias de apelación
- Instancias de diálogo
- Instancias de reparación



Graduación de faltas

- Leves
- Graves
- Muy graves



Sanciones a faltas, definidas y difundidas claramente de antemano

Orientaciones para la Participación de Actores Educativos en la Definición de Roles y Compromisos para la buena Convivencia Escolar

Sistema Educativo

Subsistema Institucional		Subsistema Actores Educativos
Ministerio de Educación	La Institución Escolar (comunidad jardín, escuela, liceo)	Dirección y/o equipo de gestión del establecimiento educacional
		Los Docentes
		Los Paradocentes
		Los Estudiantes
		Los Padres, Madres y Apoderados
		Los Auxiliares y Administrativos

El dialogo interior

- ▶ Cuando la conversación interna dirigida está marcada por el pesimismo, la inseguridad, la falta de autoestima, el miedo o la visión negativa, tenemos alta probabilidad de desarrollar distrés ante cualquier situación de incertidumbre, aunque la incertidumbre sea imaginaria.
- ▶ Las amígdalas, centros del miedo, se activan desde la corteza prefrontal del cerebro derecho que se asocia con la elaboración de pensamientos negativos y una visión pesimista de la realidad. De esta manera, los siguientes pensamientos en el dialogo interior, la amígdala puede interpretarlas como amenazas reales y desencadenar la reacción de distrés que nos paraliza y nos impide conseguir nuestras metas:
 - ▶ • Me voy a equivocar
 - ▶ • No soy capaz
 - ▶ • No soy bueno para esto
 - ▶ • No voy a superarlo
 - ▶ • No puedo enfrentarlo

DIALOGO INTERIOR

**lo que decimos a los demás es,
en su esencia,
reflejo de lo que nos decimos
a nosotros mismos,
no podremos cambiar
los mensajes hacia ellos
si no cambiamos la actitud
hacia nosotros mismos**

MOTIVOS DE CONFLICTO

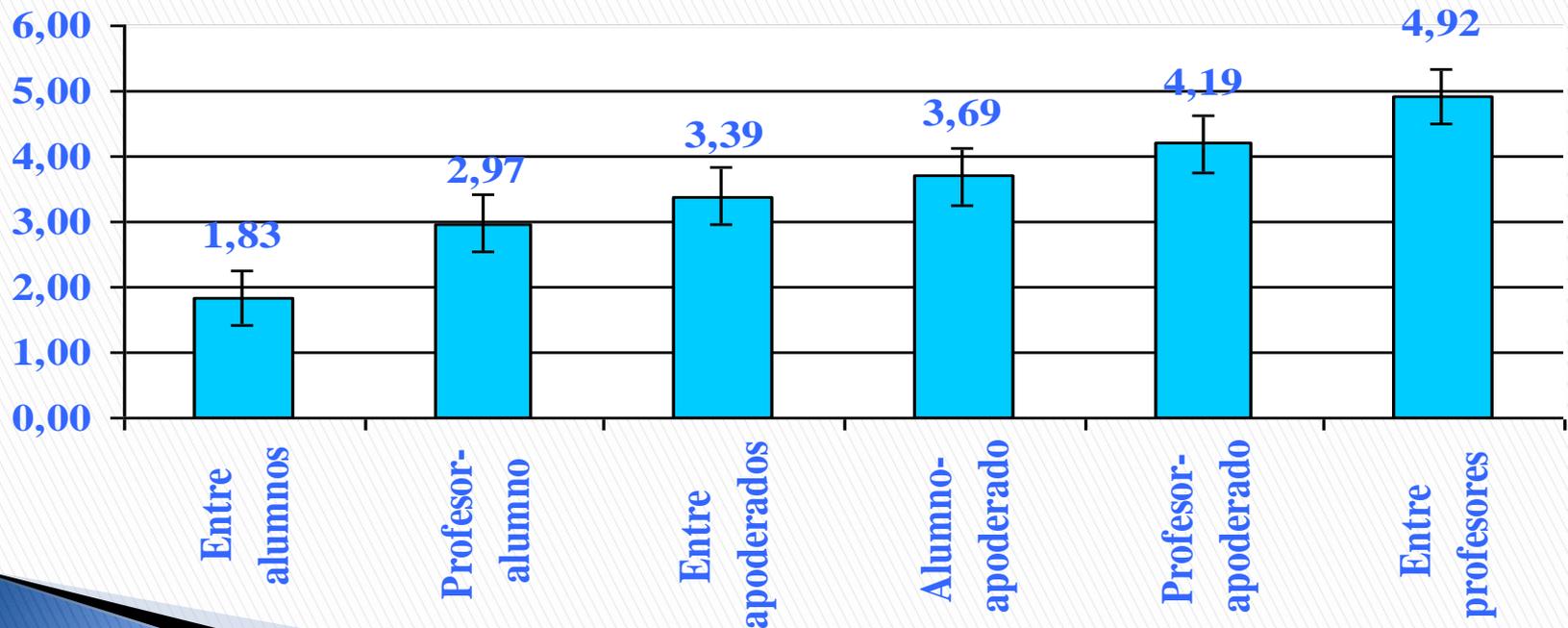
Conflicto escolar – Chile

Mineduc 2004

**LOS PROFESORES EN FORMA INDIVIDUAL,
ASIGNARON EL NÚMERO “1”
AL TIPO DE RELACIÓN
EN QUE SE GENERAN MÁS CONFLICTOS
Y ASÍ SUCESIVAMENTE
HASTA LLEGAR AL NÚMERO “6”,
QUE REPRESENTABA LA RELACIÓN
QUE TENÍA MENOS CONFLICTO
EN COMPARACIÓN A LOS OTRAS.**

Grafico 1

Rango promedio de conflictos jerarquizados por profesores (n =48)



MOTIVOS FRECUENTES DE CONFLICTOS

Tipo de violencia Estudiado	Alumnos víctimas (a veces me ocurre)	Alumnos violentos (A veces lo hago)	Profesorado (A veces ocurre)
Insultar	33.8 %	40.9 %	76.70 %
Hablar mal	31.2 %	35.3 %	71.70 %
Ignorar	30.1 %	35.1%	67.00 %
Poner motes	20.0 %	32.9 %	67.00 %
Esconder cosas	14.0%	12.2 %	66.00 %
No dejar participar	8.9 %	11.7 %	63.00 %
Amenazar	8.5 %	6.8 %	62.70 %
Pegar	6.4 %	6.6 %	62.70 %
Robar	4.1 %	1.3 %	60.70 %
Romper cosas	4.1 %	1.2 %	60.30 %
Acoso Sexual	1.7 %	0.5 %	33.30 %
Amenaza-armas	0.7 %	0.3 %	15.70 %
Obligar hacer cosas	0.6 %	0.3 %	10.00 %

Tomado de tablas 2.1.1.; 2.1.1. y 2.2.2.1 del Informe sobre violencia escolar del Defensor del Pueblo (2000).

CONFLICTOS

- A.-Comportamiento incorrecto en el aula impidiendo el normal desarrollo de las mismas.**
- B.- Actitud negativa y actos injustificados que perturban levemente el normal desarrollo de las actividades del centro.**
- C.- Actos de indisciplina.**
- D.- Faltas injustificadas y retrasos.**
- E.- Deterioro causado de forma intencionada a las dependencias del Centro y material escolar.**
- F.- Robos material escolar u objetos diversos pertenecientes al personal del Centro.**

CONFLICTOS

- **Conflictos de relación entre alumnos, alumnos y profesores: actitudes peyorativas de desprecio, conductas disruptivas, agresiones verbales o físicas...**
- **Conflictos de rendimiento: pasividad, apatía, parasitismo....**
- **Conflictos de poder: liderazgos negativos...**
- **Conflictos de identidad: actitudes cerradas y agresivas contra todo y todos, conductas para llamar la atención, ansiedad, hiperactividad, desobediencia crónica...**

CAUSAS DE CONFLICTOS

- ▶ **1.- El educador/a no escucha al alumno/a para no tener que superar conflictos.**
- ▶ **2.- El alumno/a tampoco escucha al profesor/a porque prefiere pensar en otras cosas.**
- ▶ **3.- Los profesores/as no se escuchan entre ellos/as**
- ▶ **4.- Los alumnos/as tampoco dialogan lo suficiente.**
- ▶ **Todo ello gira en torno a la idea de que la comunidad educativa es como una Torre de Babel**
- ▶ **en la que sólo una minoría se esfuerza por encontrar un lenguaje universal**

ESTILOS DE COMUNICACION



Estilos de comunicación e interacción



ESTRICTO

- Bien estructurado y centrado en la actividad.
- Se organiza con eficacia y normalmente termina toda la programación a tiempo.
- **No es cercano a los alumnos, a veces es amigable y comprensivo.**
- Domina y controla la discusión en el aula manteniendo el interés de los alumnos.
- Las normas son bien conocidas y se respetan.
- Es exigente con el nivel curricular centrándose sobretodo en la tarea.
- Se le percibe como exigente

CON AUTORIDAD

- **Bien estructurado, con ambiente agradable y centrado en la tarea.**
- **Las reglas son claras y no son cuestionadas por los alumnos.**
- **Los alumnos suelen estar atentos.**
- **Se muestra interesado en las necesidades de los alumnos.**
- **Su método preferido es la exposición del tema, si bien hace uso de otros métodos.**
- **Sus clases están bien estructuradas y planificadas.**
- **Los alumnos le consideran un buen profesor.**

TOLERANTE Y CON AUTORIDAD

- **Mantiene una estructura que favorece la responsabilidad y la libertad del alumnado.**
- **Usa gran variedad de métodos.**
- **Utiliza el pequeño grupo.**
- **Se muestra a gusto con las clases y se crea un buen ambiente.**
- **Ignora la interrupción leve**
- **Hay poca necesidad de recordar las normas.**

TOLERANTE

- **Los alumnos tienen más libertad**
- **El ambiente es agradable se brinda apoyo**
- **Se esfuerza por compaginar los estilos de aprendizaje con la materia.**
- **Suelen trabajar a su ritmo.**
- **A veces se percibe el ambiente como desordenado.**

INSEGURO -TOLERANTE

- Muy cooperativo pero con poco liderazgo.
- Poco estructurada.
- Tolera el desorden y los alumnos no se centran en la tarea, ceguera.
- Atienden las primeras filas el resto hace sus cosas.
- Las normas son arbitrarias y los alumnos no saben bien qué ocurrirá cuando se infringe una norma.
- Actúa con poca firmeza. Ambiguo.
- Pocas expectativas sobre el rendimiento del alumnado
- Un equilibrio improductivo

INSEGURO-AGRESIVO

- Hay un ambiente de desorden agresivo.
- El profesor y los alumnos se perciben como oponentes
- Los alumnos actúan indebidamente y provocan al profesor.
- Reacciona con respuestas amenazantes, desproporcionadas, de pánico que a su vez produce peor conducta hasta poder llegar al descontrol total.
- Acaba castigando al menos culpable. El culpable sale impune.
- Las reglas no son ni conocidas, ni comunicadas con precisión.
- El profesor pasa casi todo el tiempo intentando controlar la clase.
- No intenta diferentes métodos de enseñanza.

EL AGUANTADOR/ESCLAVIZADO

EL PROFESOR:

- **Hace constante esfuerzo por mantener el orden en la clase.**
- **Gasta mucha energía y se siente quemado.**
- **Se sitúa entre el docente inseguro agresivo e inseguro tolerante.**
- **Utiliza rutinas establecidas y repetitivas**
- **Profesor continuamente habla sin ninguna experimentación.**
- **No se muestra cercano al alumnado, ni presta ayuda, ni crea competitividad, ni es entusiasta.**
- **Pero no le perciben ni simpático ni antipático.**
- **Los alumnos atienden gracias a los esfuerzos del profesor**

REPRESIVO

ALUMNOS;

- **Desconectados y extremadamente dóciles.**
- **No se implican en la actividad.**
- **Siguen las reglas y tienen miedo de los estallidos de enfado del profesor.**
- **Rigidez.**
- **Sus clases están estructuradas pero no bien organizadas.**
- **Clase magistral.**
- **Prima la competitividad y centrado en los exámenes.**
- **Perciben al profesor como amargado e impaciente.**

NATURALEZA DEL CONFLICTO

ORIGEN: EL DAÑO

Hablar de **conflicto sugiere de manera inmediata la asociación a ideas y situaciones negativas**

- ▶ **DESACUERDO,**
- **INTERFERENCIA,**
- **ENFRENTAMIENTO,**
- **INCOMPATIBILIDAD,**
- **VIOLENCIA,**
- **LUCHA, ETC.**

¿conflicto?

Haciendo una revisión de la literatura existen numerosas definiciones o aproximaciones al término conflicto.

- *Raven y Kruglanski (1970): “Es la tensión entre dos o más entidades sociales (individuos, grupos u organizaciones mayores) que proviene de la incompatibilidad de respuestas reales o deseadas”.*
- *Thomas (1976): “Proceso que se origina cuando una persona percibe que otra u otras personas han frustrado o están a punto de frustrar sus objetivos o intereses”.*
- *Van de Vliert (1984): “Dos partes están en conflicto cuando al menos una de ellas experimenta frustración ante la obstrucción o irritación causada por la otra parte”.*
- *Folberg y Taylor (1992): “Conjunto de propósitos, métodos o conductas divergentes. El grado de divergencia determina la seriedad y duración del conflicto y afecta la probabilidad de una resolución de conflictos exitosa”.*
- *Tobón (1994): “Es la diferencia real o percibida entre personas o entidades. Esta diferencia per se no es mala ni buena. Así como puede ser destructiva, igualmente puede ser constructiva”.*

TIPOS DE CONFLICTO

- ▶ **Fuentes o causas principales del conflicto**
- ▶ **Moore (1994) establece las siguientes diferencias:**
- ▶ • **Conflictos de relación:** Los conflictos de relación entre personas pueden deberse a fuertes emociones, estereotipos, falsas percepciones o escasa o incorrecta comunicación. No existe un móvil concreto. Se conocen comúnmente como conflictos irreales o falsos ya que, en ellos hay una percepción errónea de la realidad y pueden producirse a pesar de no darse los elementos necesarios para el conflicto.
- ▶ • **Conflictos de información:** Suelen producirse entre personas que manejan información falsa, carecen de información o mantienen diferentes puntos de vista sobre la información que tienen en su poder y que, utilizan como base para tomar decisiones.

TIPOS DE CONFLICTO

- ▶ • **Conflictos de intereses:** En estos conflictos, las partes perciben que la única manera de satisfacer sus necesidades u objetivos pasa por obstaculizar los intereses y objetivos de la otra parte. No importa la naturaleza de las necesidades (bienes materiales, necesidades psicológicas, etc.).
- ▶ • **Conflictos estructurales:** Son conflictos cuyo origen subyace en condiciones externas a las partes en conflicto. Es decir, desigualdad de roles y poder, condicionantes geográficos, control desigual de recursos, etc.
- ▶ • **Conflictos de valores:** Los valores están formados por el conjunto de creencias personales que hacen que las personas diferencien lo verdadero de lo falso, lo justo de lo injusto, etc. En el momento en que una de las partes intenta imponer un sistema exclusivo de valores, obviando los de la otra parte, surge el conflicto.

PREVENCION

Prevención

- ▶ Para prevenir situaciones de violencia y gestionar situaciones conflictivas, se requiere identificar y garantizar la efectiva actuación en los siguientes niveles:
- ▶ despolarizar los extremos referentes a posiciones e intereses
- ▶ análisis, contar con todas las visiones y opiniones
- ▶ promoción del diálogo y la escucha activa
- ▶ garantizar un proceso que sea justo para todos los actores
- ▶ identificar metas legítimas
- que todas las partes conozcan que opina la otra parte
- ▶ expresar desde el sentir y generar soluciones
- ▶ a que se responsabiliza cada parte
- ▶ quienes van a llevar adelante el acuerdo
- ▶ y si cuentan con los recursos
- ▶ quienes van a monitorear que se cumpla lo acordado

ALGUNOS CAMBIOS

.-SER MÁS COMPRENSIVOS Y ESCUCHAR.

.-EVITAR EXPRESIONES VIOLENTAS.

.-APRENDER A TOLERAR Y A TENER PACIENCIA..-UTILIZAR HERRAMIENTAS COMO EL DIÁLOGO Y LA COMUNICACIÓN.

.-ADOPTAR POSTURAS MÁS POSITIVAS FRENTE A LOS PROBLEMAS COTIDIANOS

.-NO AGREDIR (ni primero ni segundo) .

.-MEJORAR EL GENIO (CONTROLAR EL MALHUMOR)..-TENER SEGURIDAD EN LO QUE SE HACE.

.-CONTROL DEL VOCABULARIO Y LA “BRUSQUEDAD”.

.-DESARROLLAR UNA IMPORTANTE CAPACIDAD DE ESCUCHA.

.-APRENDER A AUTOCONTROLARSE.

.-ADOPTAR UNA POSTURA MÁS RESPONSABLE FRENTE A LOS DEBERES

RELACIONES INTERPERSONALES

- **PREOCUPACIÓN POR LA PERSONA**
- **COMUNICACIÓN: BUEN TRATO**
- **RESPECTO Y VALORACIÓN MUTUA: CORTESIA**
- **AYUDA Y SATISFACCIÓN: EMPATIA**
- **RELACIONES ENTRE PARES: SOLIDARIDAD**
- **COOPERACIÓN: PERTENENCIA**

COMUNICACIÓN NO VERBAL

- ▶ **LA EXPRESIÓN FACIAL**
- ▶ **LA MIRADA**
- ▶ **LA SONRISA**
- ▶ **LA POSTURA**
- ▶ **LA ORIENTACIÓN LA DISTANCIA**
- ▶ **LOS GESTOS**

Escucha activa

MOSTRAR INTERÉS.

- ▶ *Verbal: Palabras neutras, preguntas abiertas: “Puedes contarme más sobre esto”*
- ▶ *No verbal: Gestos claros que denoten interés.*

CLARIFICAR

- ▶ *Sirve para obtener información necesaria para comprender. “¿Puedes decirme que te hace Juan cuando se mete contigo? (Preguntas abiertas)*

PARAFREASEAR

- ▶ *Sirve para comprobar que has entendido lo que el emisor ha querido decir. “Entonces lo que me estás diciendo es que te insulta... te obliga a hacer cosas que no quieres ... a veces te pega...”*

REFLEJAR

- ▶ *Sirve para comprobar que has entendido los sentimientos que ha expresado el emisor . “Entonces te sientes mal cuando te insulta... Tienes miedo de venir al instituto”.*

RESUMIR/ESTRUCTURAR

- ▶ *Consiste en agrupar la información dada de hechos y sentimientos. Da la oportunidad de corregir o añadir algo. “Entonces si no te he entendido mal...dices que Juan te hace a, b y c, pero lo que más te molesta es c.*

CELEBRACION PEDAGÓGICA

la celebración pedagógica viene justificada, entre otras razones, por:

- 1.- el hecho de que sólo se aprenden con eficacia aquellos valores que se practican.
- 2.- el enorme atractivo y la carga emocional que poseen las actividades para los/as alumnos/as, lo que permite una fácil implicación de éstos/as en su desarrollo.
- 3.- la posibilidad de participación de los distintos sectores de la comunidad educativa, lo que favorece la convivencia entre ellos.
- 4.- ser un modo de concreción en la práctica del proyecto educativo del centro y del proyecto curricular, dando unidad y coherencia a la actividad pedagógica diaria del profesorado.
- 5.- la actuación simultánea de los medios de comunicación, instituciones políticas, sociales, culturales, etc., organizaciones no gubernamentales y otros agentes que completan la acción educativa desarrollada en el centro docente.
- 6.- como consecuencia de lo anterior, la necesidad de articular, seleccionar y coordinar los múltiples requerimientos que desde distintas instancias, y a lo largo del curso, se vienen solicitando a los centros escolares para llevar a cabo actividades que persigan la sensibilización ante determinados problemas

RESOLUCION DE CONFLICTOS



COMPETENCIAS DEL RESOLUTOR DE CONFLICTOS

- ▶ **LA PERSONA**
- ▶ **1.-SABE DISTINGUIR LO QUE ES IMPORTANTE DE LO QUE ES SECUNDARIO PARA LAS PERSONAS EN CONFLICTO**
- ▶
- ▶ **2.-DISTINGUE PERSONAS, PROCESO Y PROBLEMA**
- ▶
- ▶ **3.-PUEDE IDENTIFICAR LAS RAZONES QUE TIENE CADA PERSONA PARA ACTUAR EN CONFLICTO**
- ▶
- ▶ **4.-PRACTICA LA ESCUCHA ACTIVA**
- ▶ **5.-CUIDA SU EXPRESION CORPORAL**
- ▶
- ▶ **6.-MANTIENE EL NIVEL DE ESTRÉS BAJO CONTROL EN LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS (“SANGRE FRIA”)**
- ▶
- ▶ **7.-PUEDE VER EL LADO POSITIVO EN LAS PERSONAS Y SITUACIONES CONFLICTIVAS**

LAS TRES “P”

- ▶ EN EL PROCESO DE RESOLVER UN CONFLICTO ES NECESARIO SEPARAR Y TRATAR DE DIFERENTE MANERA LA PERSONA, EL PROCESO DE SOLUCION Y EL PROBLEMA QUE DIVIDE A LAS PERSONAS
- ▶ SI NO SE HACE LA SEPARACION SE ATACA A LA PERSONA (ERES ESTUPIDO) EN VEZ DE ATACAR EL PROBLEMA (“HICISTE ALGO ESTUPIDO”) Y NO SE TRABAJA EL PROCESO (¿CÓMO PODEMOS REPARAR EL DAÑO?)

Resolucion de conflictos

Varía de acuerdo a las partes que participan)

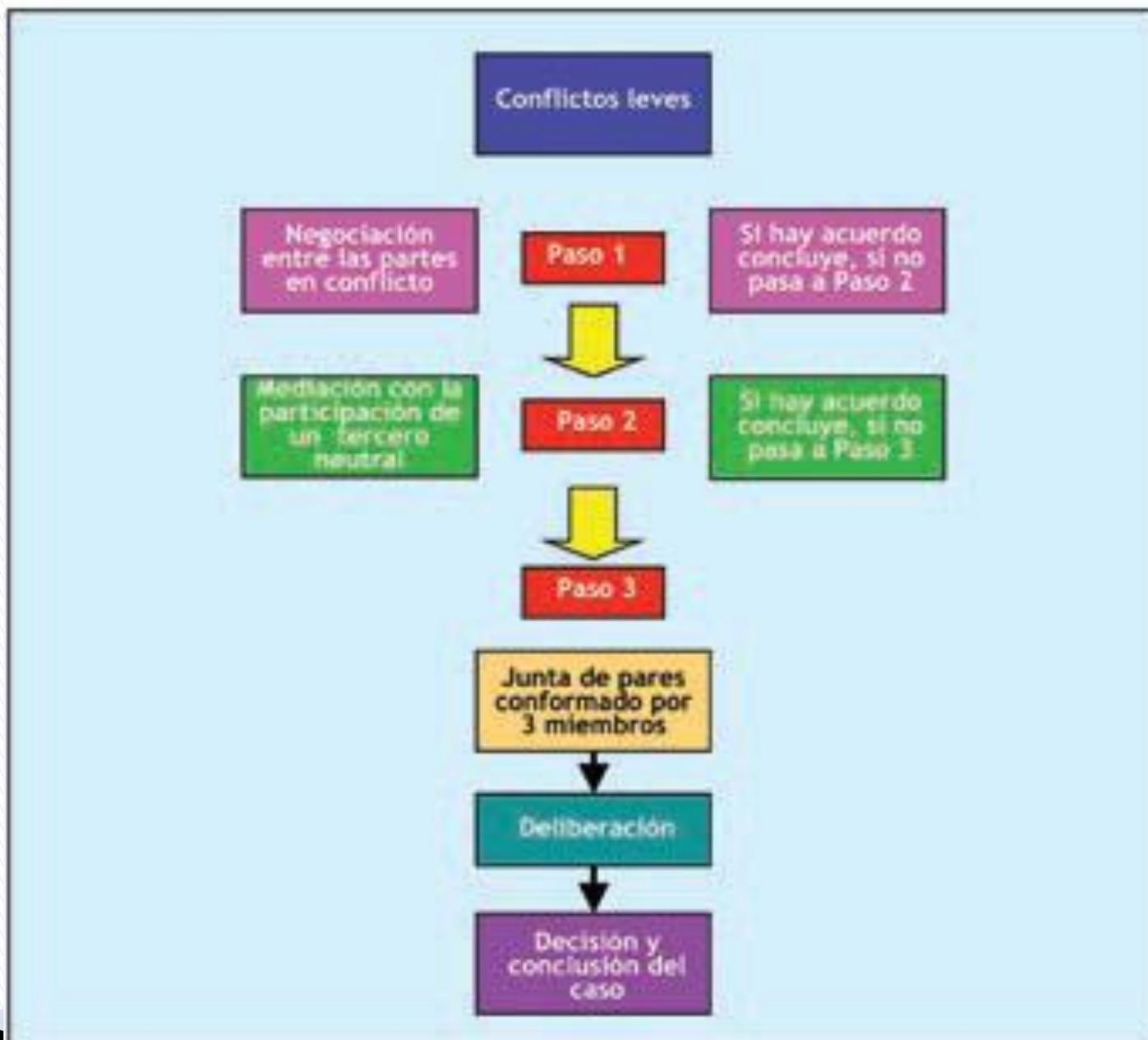
▶ **NEGOCIACIÓN**

▶ **MEDIACIÓN**

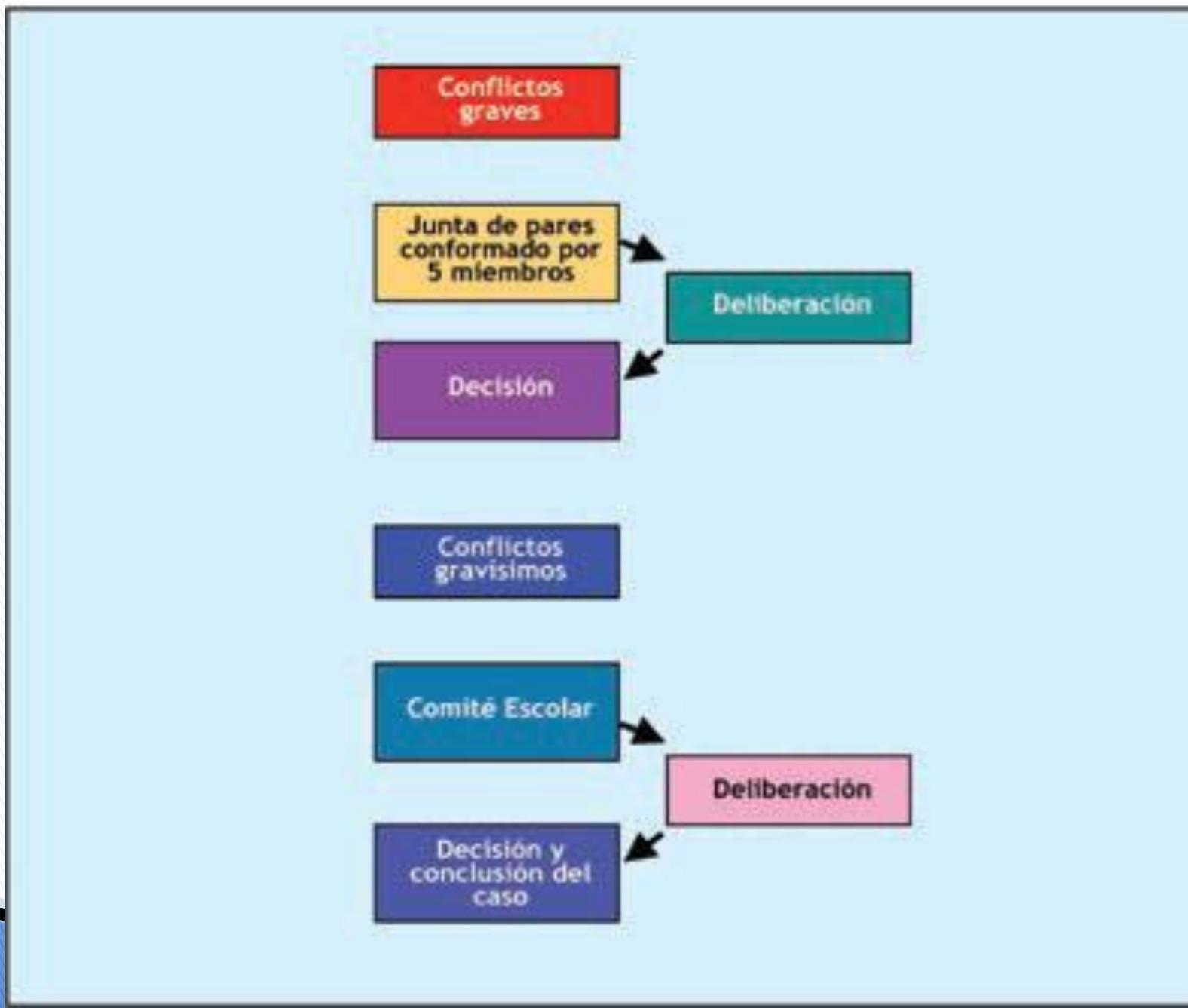
▶ **ARBITRAJE**

▶ **CONCILIACIÓN**

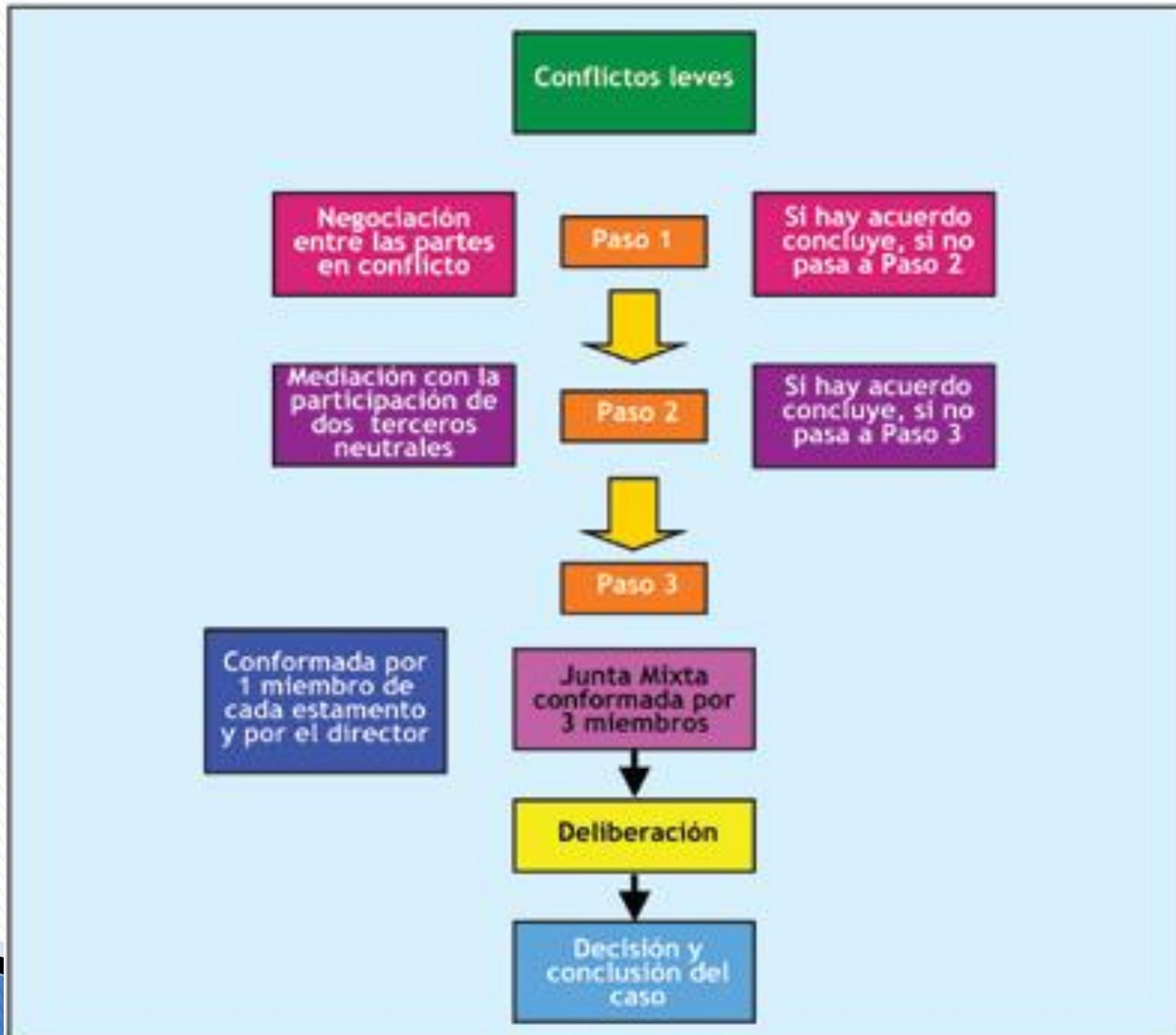
1ra. Propuesta de intervención en conflictos entre pares



2da. Propuesta de intervención en conflictos entre pares



1ra. Propuesta de intervención en conflictos entre no pares



MÉTODO PIKAS

(Ariel Picas, 1989)

PROGRAMA DE TRABAJO

CON LA VÍCTIMA

- Análisis contextual de las situaciones violentas
- Entrenamiento en HHSS

CON EL AGRESOR

- Concienciación de la gravedad del problema
- Desaprender los mecanismos de respuesta agresiva
- Ofrecer modelos de conducta social adecuada

CON EL AGRESOR - VÍCTIMA

- Identificación de conductas violentas
- Contrato escrito
- HH empáticas



NO

Correr por los pasillos.
Mandar a los pequeños.
Deteriorar los objetos.
Coger cosas sin permiso.
Contestar de malas modas.
Hacer comentarios ofensivos.
Hablar mal de otros compañeros.

Pegar.
Robar.
Gritar.
Colarse.
Timbrar.
Molestar.
Insultar.
Ensuciar.
Tirar basura.
Pegar pegatinas.
Tirarse al suelo.
Jugar en las ventanas.
Empujarnos en la fila.
Pintar en las paredes.

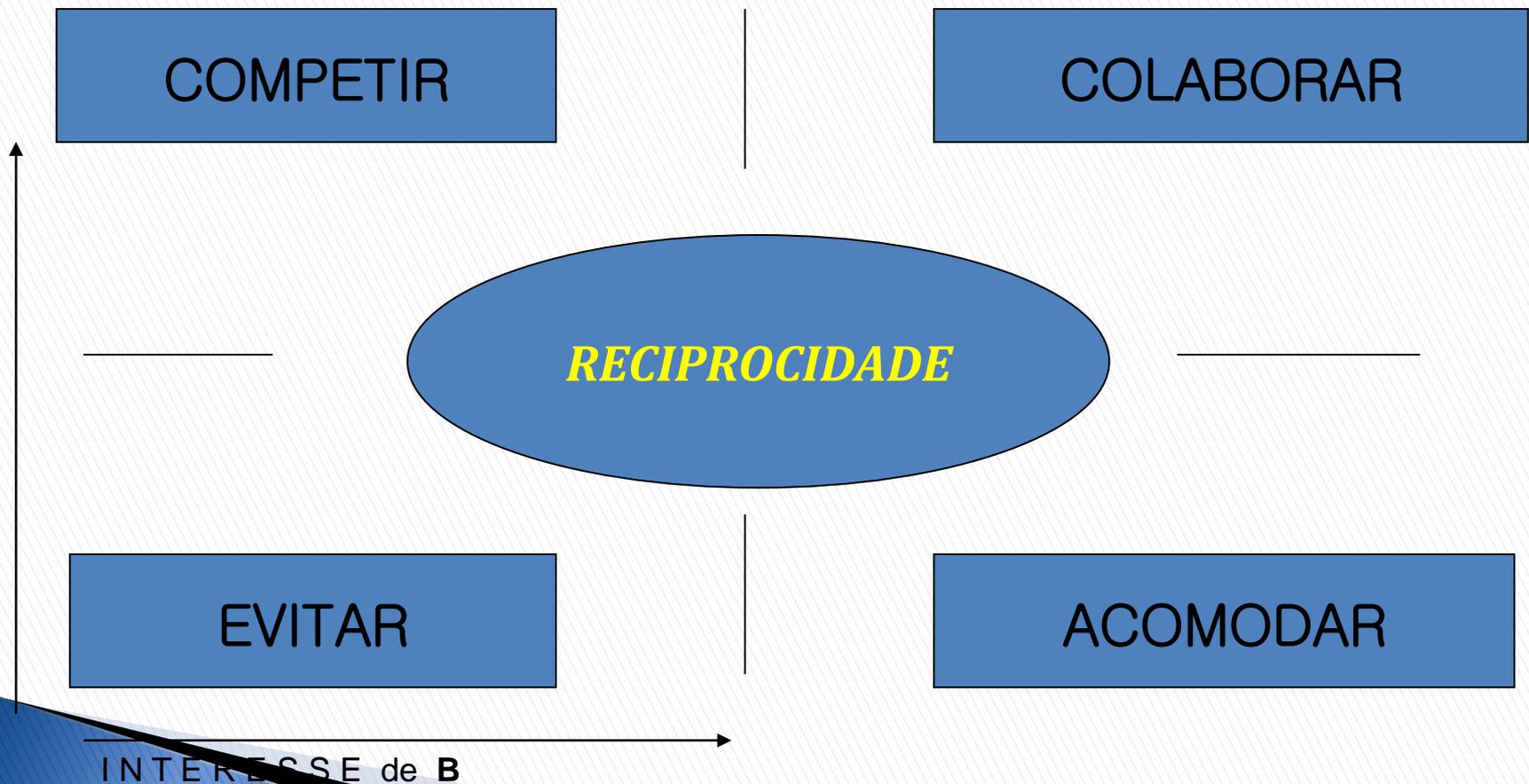


SÍ

Cuidar el material.
Traer los deberes.
Respetar las normas.
Hablar correctamente.
Proteger a los pequeños.
Pedir turno para hablar.
Obedecer a los profesores.
Respetar el turno de palabra.

Reír.
Leer.
Jugar.
Reciclar.
Aprender.
Colaborar.
Escucharnos.
Respetarnos.
Prestar ayuda.
Entrar en orden.
Cuidar los baños.
Ayudar a recoger.
Utilizar "por favor" y "gracias".

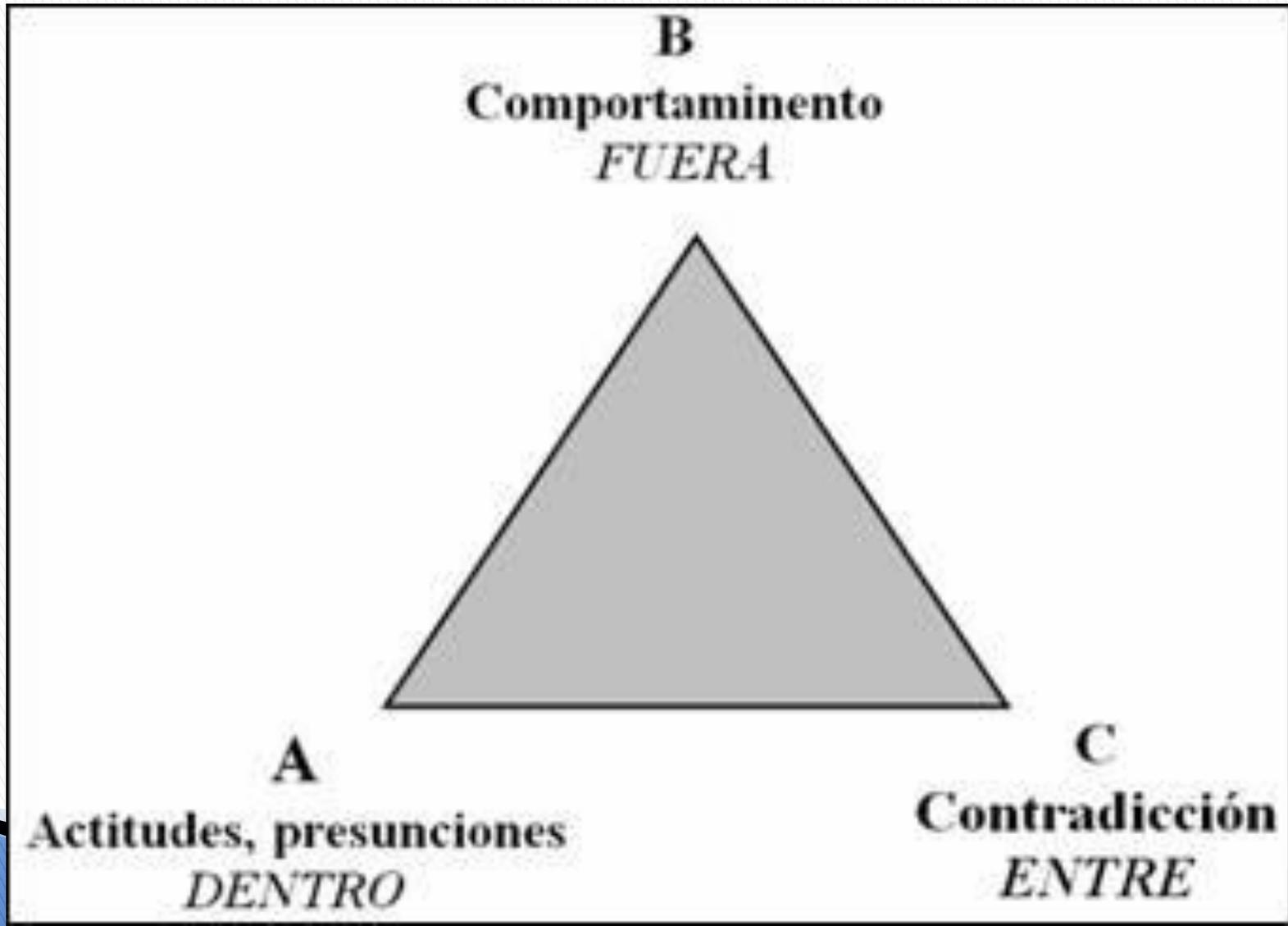
ACCIONES FRENTE AL CONFLICTO



ANALISIS DEL CONFLICTO

JOHAN GALTUNG

MODELO CAUSAL DE GALTUNG



ANALISIS DEL CONFLICTO

- ▶ Qué ha pasado, cuál es el núcleo del problema,
- ▶ Quienes son los protagonistas, directos, indirectos,
- ▶ La relación que se establece entre las partes
- ▶Cuál ha sido el proceso y en qué momento del conflicto estamos.
- ▶ Cuáles son las posiciones de uno y de otro, lo que piden
- ▶ Los intereses (para qué piden) y las necesidades (qué necesitan)
- ▶ Los sentimientos de las partes
- ▶ Los valores, principios o actitudes, los sistemas de creencias a partir de los cuales evaluamos las conductas.
- ▶ Las soluciones, que respondan a las necesidades e intereses de las partes

UN CONFLICTO: VERSION 1

▶ TERESA

- ▶ Es una alumna de 2º de la ES. La semana pasada su amiga María le pidió el cuaderno de ciencias para poder completar el suyo y presentárselo a la profesora de Ciencias Naturales. A Teresa le gusta hacer sus cuadernos con todo detalle, es muy perfeccionista y guarda todos sus trabajos desde que iba al colegio. Teresa ya ha presentado su cuaderno y la profesora le ha puesto un 10.
- ▶ Hace dos días María le ha dicho que no le va a poder devolver su cuaderno, se le ha roto el bolso en el que lo llevaba y se ha caído en un charco, estropeándose completamente. Teresa le ha pedido a María que le devuelva el cuaderno aunque esté estropeado y María le ha dicho que no puede ser, que ya lo ha tirado. Teresa ha discutido con María, a la que ha llamado irresponsable, y le ha pedido que le devuelva un cuaderno como el suyo, hecho a mano y con todos los detalles que ella había reflejado en su cuaderno.

UN CONFLICTO: VERSION 2

- ▶ **MARÍA**
- ▶ Es una alumna de 2º de la ES, amiga de Teresa. La semana pasado pidió el cuaderno a Teresa para poder completar el suyo, presentárselo a la profesora de Ciencias Naturales y que le pusiera una buena nota. Teresa hace muy bien los cuadernos y la profesora le ha puesto un 10 por el suyo.
- ▶ Hace tres días, cuando volvía a casa, se le rompió el bolso en el que llevaba el cuaderno de Teresa y se le cayó en un charco de agua, el cuaderno se destrozó completamente. Como ya no servía para nada lo ha tirado y le ha tenido que decir a Teresa que ya no se lo podía devolver. María pensaba que Teresa entendería que esto había sucedido sin mala intención y, además, Teresa ya había presentado el cuaderno, por lo que no tenía tanta importancia. Teresa se ha enfadado mucho y le ha pedido un cuaderno como el que tenía. María ha dicho a Teresa que no tenía tiempo para hacer dos cuadernos porque todavía tenía que entregar el suyo a la profesora y que le podría hacer una fotocopia de su cuaderno de clase. Teresa no ha aceptado y María piensa que es una caprichosa.

ATTEGGIAMENTI DI FRONTE AL CONFLITTO

AFFRONTARE

aggredire

assumere una prospettiva
relazionale-empatica

subire

dialogare

manipolare

chiedere aiuto a qualcuno

minimizzare

ridicolizzare

evitare

chiudersi in se
stessi

NON AFFRONTARE

VIOLENZA VERSO L'ALTRO

VIOLENZA VERSO SE STESSI

DESARROLLO MORAL SEGÚN KOHLBERG

Cuadro Resumen

Nivel y Estadio	Lo que juzga que está bien	Razones para actuar de acuerdo	Perspectiva social del estadio
<p>Nivel 1: Moral Preconvencional. * Etapa 1: La orientación de obediencia por castigo.</p>	<p>Someterse a reglas apoyadas por el castigo obediencia por sí misma</p>	<p>Evitar el castigo, poder superior de la autoridad.</p>	<p>Punto de vista egocéntrico.</p>
<p>* Etapa 2: La orientación instrumental-relativista o orientación por el premio personal.</p>	<p>Seguir las reglas solo cuando es por el propio interés y dejar a otros hacer lo mismo. El bien es lo que es justo y es un intercambio igual.</p>	<p>Servir los propios intereses en un mundo donde se debe reconocer que los demás también tienen intereses.</p>	<p>Perspectiva concreta individualista. Consciente que todos tienen intereses que perseguir y que pueden entrar en conflicto, el bien es relativo (en el sentido concreto individualista).</p>

Cuadro Resumen

Nivel y Estadio	Lo que juzga que está bien	Razones para actuar de acuerdo	Perspectiva social del estadio
<p><u>Nivel 2: Moralidad de conformidad con el papel convencional</u> Moral</p> <p>*Etapa 3: La orientación de concordancia interpersonal</p>	<p>Vivir de acuerdo con lo que espera la gente cercana de un buen hijo, hermano, amigo, etc.</p>	<p>La necesidad de ser buena persona a los propios ojos y a los de los demás.</p>	<p>Perspectiva del individuo con relación a otros. Conciencia de sentimientos compartidos, acuerdos y expectativas que toman primacía sobre los intereses individuales</p>
<p>* Etapa 4: La orientación de Ley y orden</p>	<p>Cumplir los deberes a los que se ha comprometido, las leyes deben cumplirse excepto en casos extremos. El bien está también en contribuir a la sociedad.</p>	<p>Mantener la institución en marcha, imperativo de conciencia de cumplir las obligaciones.</p>	<p>Diferencia el punto de vista de la sociedad de acuerdos o motivos interpersonales. Toma el punto de vista del sistema que define roles y reglas.</p>

Cuadro Resumen

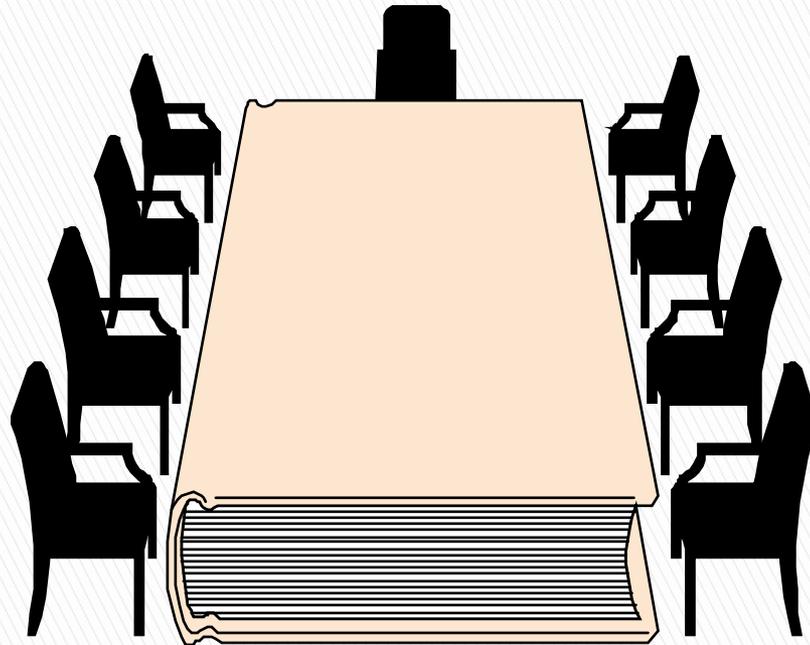
Nivel y Estadio	Lo que juzga que está bien	Razones para actuar de acuerdo	Perspectiva social del estadio
<p>Nivel 3: Moralidad de los principios morales *Etapa 5: La orientación de contrato social</p>	<p>Ser consciente de que la gente tiene una variedad de valores y opiniones y que la mayoría de sus valores o reglas son relativas a su grupo. Las reglas son mantenidas por el contrato social.</p>	<p>Sentido de obligación de ley, a causa del contrato social, de ajustarse a las leyes por el bien de todos, protección de los derechos. Se acepta libremente el compromiso.</p>	<p>Perspectiva de acuerdos sociales y contratos que se fundan en valores y derechos anteriores a la sociedad. Considera puntos de vista legales y morales.</p>
<p>* Etapa 6: La orientación de principios éticos universales</p>	<p>Según principios éticos escogidos por uno mismo. Las leyes son válidas porque se apoyan normalmente en estos principios.</p>	<p>La creencia como persona racional en la validez de los principios morales universales y un sentido de compromiso personal con ellos.</p>	<p>La perspectiva es la de un individuo racional que reconoce la naturaleza de la moralidad: las personas son fines en sí mismas y como tales se las debe tratar.</p>

PIAGET VS KOHLBERG

Edad	Teoría del desarrollo cognitivo de Jean Piaget	Teoría del "desarrollo conciencia moral" de Kohlberg
0-1 años	Fase sensorio motora de elaboración de esquemas de acción.	<p><u>Nivel I: Moralidad Preconvencional</u> (de los 4 a los 10 años)</p> <p>Etapa 1: La orientación de obediencia por castigo</p>
2-3 años 3-5 años	Fase del pensamiento pre-operacional (Gradual interiorización de acciones sensorio-motoras)	Etapa 2: La orientación instrumental-relativista o orientación por el premio personal
6 años 7 años 8 años 9 años 10 años 11 años	Fase de las operaciones concretas (7-8 años): Clasificación, serialización, correspondencias entre dos términos, etc... Ésta es una especie de lógica muy limitada ya que se refiere a objetos que pueden ser manipulados física o mentalmente.	<p><u>Nivel II: Moralidad de conformidad con el papel convencional</u> (de los 10 a los 13 años - preadolescente o adolescente)</p> <p>Etapa 3: La orientación de concordancia interpersonal o de "ni bueno ni a buena"</p>

PIAGET VS KOHLBERG

Edad	Teoría del desarrollo cognitivo de Jean Piaget	Teoría del "desarrollo conciencia moral" de Kohlberg
12 años Pubertad Y Adolescencia 13 a 18 (Pudiendo prolongarse hasta más de 25 años)	Empieza a manifestarse la lógica formal y general o de las proposiciones, que funciona basándose en hipótesis, la lógica llega a su equilibrio a los 14-15 años.	<u>Nivel 3: Moralidad de los principios morales autónomos</u> (de los 13 años en adelante, si acaso) Etapa 5: La orientación legalística o de contrato social Existen diferencias culturales sobre moral



HABILIDADES SOCIALES EN EL AULA

Habilidades Sociales en el Aula

- 1. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN**
- 2. HABILIDADES PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS**
- 3. HABILIDADES PARA LA NEGOCIACIÓN**
- 4. HABILIDADES PARA EL MANEJO DE GRUPOS**
- 5. TÉCNICAS DE ENSEÑANZA**

1. Habilidades de Comunicación

1.1 Modos de comunicación interpersonal

1.2 Situaciones de comunicación en el aula

1.3 Habilidades de comunicación asertiva

1.4 Problemas de comunicación

1.5 Breve guía de comunicación eficaz

1.1. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

ASERTIVA

PASIVA

AGRESIVA

1.2. COMUNICACIÓN EN EL AULA

Autorrevelación asertiva

Oposición asertiva

Aceptación asertiva

1.3. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

No verbales

Verbales

Contacto ocular

Contacto físico

Postura física

Gestos

Tono de voz

Distancia física

Movimientos corporales

Aspecto físico

Uso del nombre

Dar instrucciones

Negarse a peticiones

Hacer/recibir críticas

Escucha activa

Hacer peticiones

Hacer/recibir elogios

Defender opiniones contrarias

1.4. PROBLEMAS EN LA COMUNICACIÓN

Actitudes del profesor que interfieren la comunicación

Orden, dirección,
mandato

Advertencia,
amenaza

Moralizar,
sermonear

Aconsejar, proporcionar
soluciones o sugerencias

Juzgar, criticar,
estar en desacuerdo, culpar

Interpretar, analizar,
diagnosticar

Poner apodos,
ridiculizar

Pregunta de
reproche

Poner en duda,
interrogar

Expresión de insatisfacción
a través de terceros

1.4. PROBLEMAS EN LA COMUNICACIÓN

Actitudes de los alumnos

Dejar de hablar

Sentirse inferiores

Sentirse presionados,
no se les acepta como son

Sentir que sus sentimientos
son inapropiados

Resistir, ponerse a la defensiva

Sentirse resentidos o enfadados

Sentirse indignos de confianza

Sentirse frustrados,
ridiculizados

Discutir, contraatacar

Sentirse culpables o malos

Sentirse incomprendidos

Sentirse acusados

1.5.GUÍA COMUNICACIÓN EFICAZ

Manejar la comunicación
no verbal

Tener claros los
objetivos

Repetir opiniones,
sentimientos o peticiones
tantas veces como sea necesario

Comprender al alumno,
ponerse en su lugar

No emplear disculpas
o justificaciones

Dirigirse a los alumnos
utilizando sus nombres

Expresar opiniones,
sentimientos o peticiones
con claridad

Aceptar y escuchar las opiniones
sentimientos o peticiones
de sus alumnos

No discutir
nunca

Buscar alternativas
para el acuerdo

2. Manejo de Conflictos

2.1 Definición de conflicto

2.2 Resolución de conflictos en el aula

2.3 Manejo de conflictos en el aula

2.4 Normas prácticas ante los conflictos

2.2. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Abrir las posibilidades al diálogo rechazando actitudes dogmáticas y rígidas

No justificar el conflicto con argumentos superficiales

No etiquetar al otro

Resolver el conflicto habiéndolo identificado previamente

No ver tragedias donde no las hay

Tratar el conflicto, no enquistándolo ni explotar con agresiones

Aceptar que el conflicto existe

No confundir el diálogo con la lucha

No utilizar el monólogo disfrazado de diálogo

No perder el control

2.3. MANEJO DE CONFLICTOS

Enfrentar el conflicto
en lugar de evitarlo

Ser asertivos

Defender argumentos
propios

Ver el conflicto
como una oportunidad

Dialogar y centrar
el tema

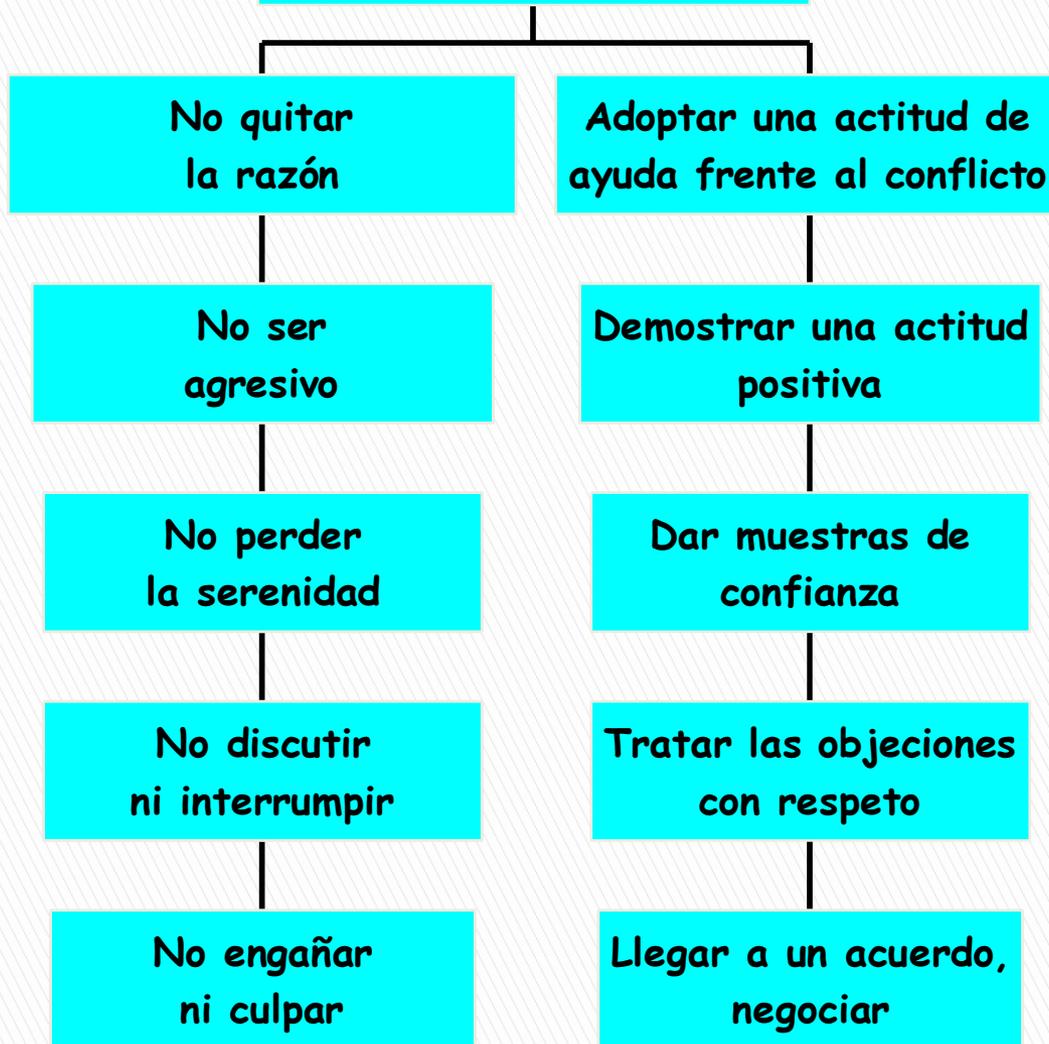
No atacar o
criticar

Esforzarse por ser
objetivos

Ponerse en el lugar
del otro

Plantear una
alternativa

2.4. NORMAS PRÁCTICAS ANTE LOS CONFLICTOS



3. Habilidades para la negociación

3.1 Definición de negociación

3.2 Funcionamiento de la negociación

3.2.1. Requisitos de la negociación

3.2.2. Proceso de la negociación

3.3 Normas para negociar

3.2. FUNCIONAMIENTO DE LA NEGOCIACIÓN

3.2.1. Requisitos de la negociación

La cuestión es negociable

Los negociadores desean llegar a un acuerdo

Las partes confían una en la otra

3.2.2. Proceso de la negociación

Definir el conflicto

Determinar objetivos

Generar y valorar posibles soluciones

Tomar la decisión

Ejecutar la decisión

Evaluar el éxito

3.3. NORMAS PARA NEGOCIAR

Iniciar la conversación
sin atacar

Enfatizar los
valores comunes

Llegar al acuerdo
por unanimidad

Escuchar al
interlocutor

Ceder para encontrar
un punto intermedio

Eliminar posturas
extremas

4. Habilidades para el manejo de grupos

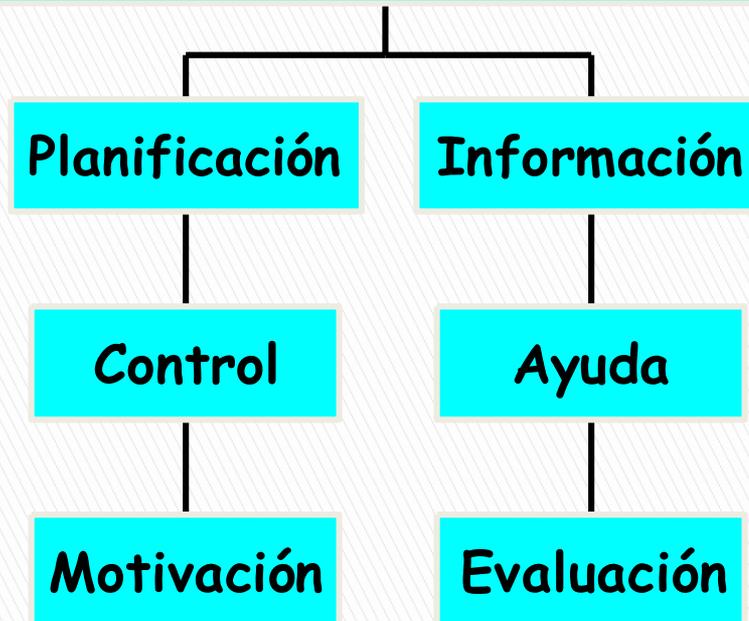
4.1 El profesor como responsable de grupo

4.2 Dirección de grupos

4.3 Habilidades para el manejo de grupos

4.4 Normas para el funcionamiento de un grupo

4.1. FUNCIONES DEL PROFESOR COMO RESPONSABLE DEL GRUPO



4.2. DIRECCIÓN DE GRUPOS

Estilo autoritario

Estilo "dejar hacer"

Estilo democrático

4.3. HABILIDADES PARA EL MANEJO DE GRUPOS



4.4. NORMAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL GRUPO

