



*El conflicto es un fenómeno natural en la vida social humana en la que se convive entre personas diversas y que, bien manejado, puede tener un enorme potencial formativo. Muy frecuentemente, las consecuencias negativas del conflicto no provienen del conflicto en sí mismo, sino de la manera como el conflicto es percibido y manejado por las partes.*

*Enseñar a abordar conflictos es una tarea fundamental de la escuela y da la ocasión para trabajar una serie de habilidades socio afectivas de primer orden para la convivencia en una sociedad diversa y democrática.*

*Existen maneras más o menos positivas de abordar los conflictos, tanto desde el punto de vista de la resolución misma, como desde el punto de vista de las habilidades que se ponen en juego al enfrentarlos y resolverlos.*

*En la presente ficha se realiza un análisis de las habilidades que se ponen en juego al resolver conflictos y se comparan la negociación y la mediación como estrategias.*

## Aprender a resolver conflictos de forma colaborativa y autónoma: un objetivo educativo fundamental

Cecilia Banz Liendo - Julio 2008

### ¿Cómo resolvemos los conflictos?

Cuando enfrentamos un conflicto interpersonal o grupal, las maneras de afrontarlo hablan de nuestra visión de mundo, de nuestra mirada de los demás y también de nosotros mismos. Las maneras pueden ser los siguientes:

- **Competencia:** caracterizada por perseguir los objetivos propios sin considerar a los demás.
- **Evitación:** se caracteriza por no afrontar los problemas. Se posponen los conflictos, sin pensar en las necesidades en juego y no consideradas con la evitación, ya sea de uno mismo o de los demás.
- **Compromiso:** está basado en la negociación, en la búsqueda de soluciones de acuerdo, normalmente basadas en el pacto y en la renuncia parcial al interés del individuo o de los grupos. La solución satisface sólo parcialmente a ambas partes.
- **Acomodación:** supone ceder habitualmente a los puntos de vista de los otros, renunciando a los propios.

- **Colaboración:** implica la incorporación de unos y otros en la búsqueda de un objetivo común. Supone explorar el desacuerdo, generando alternativas que satisfagan a ambas partes.

El conflicto, como parte natural de la vida cotidiana de las personas nos entrega una oportunidad para enseñar habilidades socio afectivas, importantes para vivir en forma pacífica y democrática. En ese sentido, es necesario reflexionar sobre cómo enseñar a resolver conflictos, de modo de involucrar de mejor modo estos aprendizajes.

El cuadro que se expone a continuación (extraído de Proyecto Atlántida, 2003), entrega una oportunidad para realizar esta reflexión. Ubica en la vertical la preocupación por uno mismo y en la horizontal, la preocupación por el otro. Luego, representa cada una de las maneras de afrontar un conflicto de acuerdo a su nivel de integración de la preocupación por uno mismo y por el otro.

<sup>1</sup> Con la colaboración de Trinidad Moreno y Luz María Valdés



## ¿Cómo desarrollar la autonomía?

Desde el punto de vista educativo, el resultado final de pedagogía del abordaje de conflictos debiese ir enfocada al desarrollo de la autonomía de los sujetos. Esto es, que desarrollen como primeras habilidades la intencionalidad de ponerse de acuerdo con el otro, de preguntar al otro por su diferente perspectiva y de invitarle a construir una solución conjunta. Esto ocurre cuando los sujetos han aprendido que:

- Los conflictos son esperables en la vida en común con otros.
- Los conflictos son oportunidades para profundizar y desarrollar de mejor manera las relaciones
- Los conflictos pueden ser resueltos con voluntad de las partes.
- El primer paso debiese ser abrir el diálogo y preguntar al otro por su diferencia.
- Con-vivir implica co-laborar. En este caso, colaborar para trabajar nuestras diferencias y buscar caminos comunes.

Si logramos que nuestros estudiantes lleven a su vida cotidiana estos preceptos, estaremos construyendo una sociedad de ciudadanos autónomos y capaces de vivir democráticamente las diferencias.

## Referencias Bibliográficas

Girard, K. (1997) Resolución de conflictos en las escuelas, Gránica, Bs. As.

Moore, Ch (1995) El proceso de mediación, Gránica, Bs. As.

Proyecto Atlántida (Editores) (2003). La convivencia democrática y la disciplina escolar. Madrid, España. Extraído en Mayo 2007 de [www.proyecto-atlantida.org](http://www.proyecto-atlantida.org)



## PREGUNTAS PARA LA REFLEXIÓN

Identifique 2 a 3 ejemplos de conflictos frecuentes en su institución educativa y describa:

- 1) ¿Cómo se están resolviendo los conflictos en su escuela?
- 2) ¿Qué tipo de conflictos frecuentes en su institución educativa podrían ser aprovechados mejor para desarrollar habilidades socio afectivas?
- 3) ¿Qué habilidades haría falta desarrollar en los profesores para que en su escuela se puedan enfrentar pedagógicamente los conflictos?
- 4) ¿Qué habilidades haría falta desarrollar en los alumnos para que en su escuela se puedan enfrentar pedagógicamente los conflictos?
- 5) Cuando se produce un conflicto, ¿se provee suficientemente la autonomía de los niños y niñas para buscar llegar a sus propias soluciones?
- 6) ¿Qué pensamientos o creencias tenemos con respecto a los estudiantes que podrían explicar que les restemos autonomía?

## RECURSOS VALORAS UC VINCULADOS



### DOCUMENTOS:

- "Propuesta general Valoras" (2008). Documento Valoras UC.
- "Gestión institucional: una gestión democrática para el desarrollo de comunidades de aprendizaje y formación socio afectiva" (2008). Documento Valoras UC.

### FICHAS:

- "La práctica docente y sus dimensiones" (Contreras, 2003)
- "La naturaleza social de la educación y el papel del maestro, según Vygotski" (Contreras, 2003).
- "Talleres de Reflexión Pedagógica" (Halcartegaray y Alcalay, 2007).
- "Formación de equipos de trabajo colaborativo" (Bugueño y Barros, 2008).
- "¿Cómo incorporar la reflexión ética en el diálogo con nuestros estudiantes?" (2008). Ficha Valoras UC.

### HERRAMIENTAS:

Valoras UC ofrece juegos, guías, debates y cine foros para promover la reflexión docente y organizar instancias favorables para ello.