

# Programa de Apoyo Socioemocional



**Resolución**  
pacífica de conflictos.

# Resolución

pacífica de conflictos.

## ¿Qué es un conflicto?

Situación en la que las personas están en desacuerdo. Cada persona ve las cosas de una manera diferente. Este desacuerdo puede provocar un enfrentamiento, una lucha o una discusión.

Los conflictos no son buenos ni malos en sí mismos. Es la forma en que ellos se manejan la que puede tener consecuencias negativas o positivas. Sin embargo, la mayoría de las personas asocian el concepto de conflicto a algo negativo: a un problema, una agresión, un rompimiento. Rara vez se piensa el conflicto como algo positivo, como una oportunidad de crecimiento.

Si el conflicto se aborda de forma positiva es una oportunidad de aprendizaje, en cambio si este se aborda con una mirada negativa, puede ser un impedimento para el aprendizaje. Cuando los conflictos no se resuelven bien, pueden derivar en violencia o en maltrato. En su origen, se encuentra siempre una actitud de rechazo a “lo diferente”. Por tanto, se requiere concebir lo distinto no como una amenaza, sino como una riqueza que debe respetarse y aprovecharse.



## Políticas de convivencia:

Habla de las herramientas que los establecimientos educacionales deben entregar a los diversos actores que componen una comunidad educativa. Los principales componentes son:

1. Una convivencia basada en un trato respetuoso entre todos los actores de la comunidad.
2. La resolución pacífica y dialogada de los conflictos.
3. Una convivencia inclusiva.
4. Una convivencia caracterizada por la participación democrática y la colaboración.

### Elementos de un conflicto:

- **Protagonistas y la relación entre ellos:** El conflicto tiene que ser reconocido por las partes.

Si una parte no reconoce que está en conflicto con otra, se puede estar dando una situación de abuso de poder o de violencia.

El conflicto varía en intensidad y complejidad según la relación de cercanía o lejanía, confianza o desconfianza que tengan quienes lo enfrentan.

- **Nivel o tipo de emociones de los protagonistas:** Éste apunta a cómo se están sintiendo ambas partes envueltas en un conflicto. Las emociones teñirán de una manera particular el conflicto.
- **Proceso o la escalada:** Hace referencia al tiempo que lleva el conflicto. Un conflicto que lleva mucho tiempo hace más difícil encontrar solución.



- **Valores:** Se debe reconocer también que las partes en conflicto pueden tener valores sumamente distintos. Y cuando se trata de valores muy arraigados y tradicionales para alguna de las partes es mucho más difícil aceptar que el conflicto se resuelva a costa de ceder respecto a ellos.
- **Posiciones:** Se refieren a lo que las partes están demandando, sea éste un bien material (“devuélveme la pelota”), o uno inmaterial (“no me agredas”). La posición se refiere a qué se está demandando.
- **Intereses:** Éstos se refieren al motivo que hay detrás de lo que se pide. Si te pido que me devuelvas la pelota es porque deseo que juguemos todos y no sólo tú y tus amigos, mientras que la otra parte puede estar interesada en entrenar a la selección de fútbol del curso porque van a enfrentar un campeonato. No hay que confundir la posición con el interés. La posición se refiere a qué se está demandando; el interés se relaciona con el motivo o por qué se está demandando tal cosa.

### Competencias para resolver conflictos:

#### Competencias Cognitivas:

- Habilidad de pensar en que está la otra persona, permite entender por qué la otra persona lo está haciendo.
- Todos somos distintos, pensamos distinto, provenimos de culturas o círculos de relaciones donde valoran otras cosas.
- Comprender no es estar de acuerdo, pero entender las razones y emociones desde donde el otro actúa, nos permite ver qué es lo que valora.
- Nos permitirá llegar a acuerdos que satisfagan a ambas partes, sin tener que sacrificar las creencias.

#### Competencias Emocionales:

- Capacidad de autorregular nuestras emociones y la de los demás en situaciones de conflicto.
- Las emociones tienen relación con el escalamiento y la manera en que se soluciona el conflicto.
- Las emociones nos impulsan a la acción, muy importante aprender a reconocerlas, identificarlas y nombrarlas para poder manejarlas.

#### Competencias Comunicativas:

- Para aprender a comunicarnos, primero hay que escuchar, cuando nos preocupamos más de nosotros que de escuchar caemos en dirigir, amenazar, sermonear, aconsejar, consolar, animar, insultar, interpretar, interrogar, ironizar
- Escucha activa es: escuchar con atención lo que el otro quiere comunicarnos
- Técnicas de escucha activa: parafraseo y reflejo.



### Ejercicio:

**Apliquemos estas habilidades cuando alguien opina diferente...**

HABILIDADES COGNITIVAS	HABILIDADES EMOCIONALES	HABILIDADES COMUNICATIVAS
Intento entender las razones y emociones del otro/a para comprender su visión de la situación.	Reconozco mis emociones y las regulo. Con esto apporto, en la relación con el otro/a, a que también regule sus emociones.	Escucho lo que la o el otro quiere decirme para comprender cómo vive la situación y llegar a acuerdo.
Qué necesito para conseguir esto?	Qué necesito para conseguir esto?	Qué necesito para conseguir esto?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchar.</li> <li>• No emitir juicios.</li> <li>• Ponerme en el lugar de otro/a.</li> <li>• Conocer la realidad de otro/a.</li> <li>• Otras...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer mis emociones y cómo se expresan en mi cuerpo.</li> <li>• Reconocer qué situaciones provocan las distintas emociones en mí.</li> <li>• Controlar las acciones impulsivas que surgen desde la emoción.</li> <li>• Otras...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declarar la voluntad e interés de resolver el conflicto.</li> <li>• Tener la disposición a escuchar y conocer lo que le ocurre al otro/a.</li> <li>• Prestar atención a lo que me dice.</li> <li>• Expresar respetuosamente lo que siento y pienso sobre la situación.</li> <li>• Otras...</li> </ul>

# Bibliografía

- Ministerio de educación (2020). ¿Cómo resolver dialógica y pacíficamente los conflictos? Extraído de <http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/04/09.-Como-resolver-dialogica-y-pacificamente-los-conflictos.pdf>
- Ministerio de educación (2021). Cuidándonos entre todos. Orientaciones para la celebración del Día Nacional de la Convivencia Escolar. Extraído de <https://www.comunidadescolar.cl/wp-content/uploads/2021/04/CuidandonosEntreTodos-V04.pdf>



Corporación  
**DESARROLLO  
SOCIAL**