EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Subsecretaría de Educación Básica
Dirección General de Gestión Escolar
y Enfoque Territorial

Resolución de Conflictos en los Centros Escolares

¿CÓMO MEJORAR LA CONVIVENCIA EN SU CENTRO ESCOLAR?





2022 Año de Ricardo Flores Magón

PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

15_Resolucion_de_conflicos_21_OCT_2022_21_X_27_GM.indd 1 25/10/2022 07:19:07 p. m.

Resolución de Conflictos en los Centros Escolares fue elaborado por la Dirección General de Gestión Escolar y Enfoque Territorial adscrita a la Subsecretaría de Educación Básica, de la Secretaría de Educación Pública.

Secretaría de Educación Pública

Leticia Ramírez Amaya

Subsecretaría de Educación Básica

Martha Velda Hernández Moreno

Dirección General de Gestión Escolar y Enfoque Territorial

Ninfa Leyva Ruiz

Dirección General de Desarrollo Curricular

Xóchitl Leticia Moreno Fernández

Dirección General de Materiales Educativos

Marx Arriaga Navarro

Dirección General de Educación Indígena, Intercultural y Bilingüe

Alfonso Hernández Olvera

ÍNDICE

Página

Introducción ---- 4

El conflicto ---- 5
- ¿Qué es un conflicto? ---- 5
- ¿Cómo saber si hay un conflicto? ---- 6
- ¿Cómo se reacciona ante el conflicto? ---- 6
- Estilos de afrontar o actitudes ante el conflicto ---- 7

El conflicto en la escuela ---- 9
- ¿Qué hacer en la escuela ante el conflicto? ---- 9
- Regulación emocional ---- 9
- Fortalecimiento del valor de la solidaridad ---- 11
  - ¿Cómo promover la solidaridad en el grupo? ---- 12
- El papel del diálogo en la resolución de conflictos ---- 13
  - Escucha activa y actitud empática ---- 14

Técnicas para la resolución pacífica de conflictos mediante el diálogo ---- 17
- Negociación ---- 17
  - Características de la negociación ---- 18
  - Beneficios de la negociación ---- 18
  - Caso de negociación ---- 19
- Mediación ---- 21
  - Rol del mediador ---- 21
  - Características de la mediación ---- 21
  - Fases de la mediación ---- 21
  - Ventajas de la mediación en el ámbito escolar ---- 22
  - Caso de mediación ---- 23

Consideraciones finales ---- 26
- ¿Qué puede hacer el personal docente para facilitar el proceso de resolución de conflictos? ---- 26
- ¿Qué puede hacer la familia? ---- 27

Conclusión ---- 28

Referencias ---- 29

Dirección General de Gestión Escolar y Enfoque Territorial

17_Resolucion_de_conflictos_24_OCT_2022_21_V_27_CM.indd 2-3 25/10/2022 07:19:07 p. m.

Introducción

4

Aprender a convivir es un pilar esencial de la educación y es un reto para la construcción de una escuela democrática, justa, inclusiva, solidaria y pacífica. Construir relaciones pacíficas en los centros escolares es una responsabilidad de todos; demanda el reconocimiento de las violencias que pueden ejercerse dentro y fuera del centro educativo a fin de prevenirlas o atenderlas, así como el impulso de la cultura de paz, es decir, valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y resuelven los conflictos (ONU, 1998).

En la escuela, al igual que en otros ámbitos de convivencia, se presentan conflictos como parte de la interacción cotidiana. Cuando los conflictos no se resuelven o se abordan de manera violenta, se afectan las relaciones interpersonales, se complica el cumplimiento de la labor docente y se genera un ambiente desfavorable para el aprendizaje.

Para evitarlo, la educación para la paz (EP) contribuye a educar en y para la resolución no violenta de los conflictos con la finalidad de avanzar hacia estructuras, organización y relaciones interpersonales más justas; para hacerla efectiva es importante considerar que *"los conflictos son una oportunidad educativa, una oportunidad para aprender a construir otro tipo de relaciones, así como para prepararnos para la vida, aprendiendo a hacer valer y respetar nuestros derechos de una manera no violenta" (Cascón, 2001 p.5).*

En este sentido, la Dirección General de Gestión Escolar y Enfoque Territorial de la Subsecretaría de Educación Básica elaboró el presente material informativo, dirigido al personal docente, directivo y de apoyo a la educación, el cual tiene los siguientes propósitos:

- Que tengan un acercamiento al tema de resolución de conflictos, se involucren en su manejo, logren convertirse en guías y modelos de convivencia para el alumnado e intervengan oportunamente ante la manifestación de conflictos, involucrando a toda la comunidad escolar en el reconocimiento de situaciones de conflicto en la escuela.

- Que promuevan que el alumnado desarrolle y ponga en práctica habilidades socioemocionales, valores y herramientas para la resolución de conflictos basadas en prácticas de respeto a los derechos humanos, democracia y el desarrollo sostenible, que contribuyan a la construcción de una convivencia pacífica, inclusiva y democrática en los centros escolares.

Lograr lo anterior contribuirá a una formación ciudadana que servirá de modelo en otros ámbitos de la vida para construir sociedades más democráticas, pacíficas y solidarias.

El conflicto

¿Qué es un conflicto?

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición, en desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto (Torrego, 2000 citado en Tuvilla p. 52).

Los estudios y análisis sobre el tema de los conflictos coinciden en señalar que el conflicto tiene las siguientes características:

- Es inherente a las relaciones humanas.
- Tiene diferentes etapas.
- Puede desencadenar reacciones violentas si no existe disposición de los involucrados para resolverlo.
- Se resuelve mediante diferentes estrategias y herramientas.

La existencia de conflictos es algo que ocurre en la vida diaria de manera inevitable porque forma parte de las relaciones humanas y de la diversidad, es decir, todas y todos tenemos intereses, opiniones, expectativas, creencias, gustos, preferencias, valores o deseos diferentes que pueden contraponerse o ser incompatibles. En los conflictos se movilizan comúnmente emociones y sentimientos que interfieren en nuestra respuesta ante ellos.

Existe la tendencia a considerar que el conflicto es negativo por lo que suele ser negado o silenciado; sin embargo, es necesario abandonar esta visión. La manera de afrontar los conflictos define si se evaden, si pueden tener una resolución pacífica o si derivan en violencia. Por otra parte, aprender a resolverlos puede convertirse en una oportunidad para aprender a comunicar de manera más abierta y asertiva lo que causa malestar, a dialogar para encontrar soluciones justas y creativas y a la mejora en general de las relaciones personales.

17_Resolucion_de_conflictos_04_DGT_2022_01_V_07_GM.indd 4-5 25/10/2022 07:10:07 p. m.

¿Cómo saber si hay un conflicto?



Los siguientes son indicios de que se está frente a la presencia de un conflicto:

- Las necesidades e intereses de personas o grupos se contraponen.
- Existe tensión que puede distorsionar lo que perciben las partes del conflicto.
- Incomodidad por el comportamiento o actitud de las partes en conflicto.
- Desagrado por el trato que se recibe.
- La situación hace sentir enojo, tristeza, decepción, frustración, vergüenza o resentimiento.

Para afrontar y resolver un conflicto es importante aprender a reconocerlo y analizarlo: identificar sus causas, partes involucradas y posibles soluciones, de manera que todas las partes ganen; para ello es necesario desarrollar valores, habilidades y estrategias.

¿Cómo se reacciona ante el conflicto?

La manera de reaccionar frente a un conflicto es el estilo que se tiene para resolverlo.

- Quedarse en silencio.
- Dejar que la otra persona o parte en conflicto se dé cuenta del malestar y esperar que ofrezca disculpas.
- Responder con agresión.
- Hacer como que no pasa nada.
- Estar con una actitud defensiva y creer que la otra persona o parte en conflicto no debe ganar.
- Buscar que solo una persona o parte del conflicto escuche.
- Realizar comentarios irónicos dirigidos hacia la otra persona.
- Gritar e insultar a la otra persona o parte en conflicto.
- Decir lo que desagrada a todas las partes en conflicto, sin ofender al otro, de manera clara y directa.

Estilos de afrontar o actitudes ante el conflicto

Es importante analizar e identificar cuál o cuáles son las actitudes propias y las de las demás personas para afrontar los conflictos, con la finalidad de llegar a una resolución.

De acuerdo con Torrego (2000) y Cascón (2001), existen por lo menos cuatro estilos de resolver las diferencias en nuestra vida cotidiana:

- Competición (gano/pierdes)
- Acomodación (pierdo/ganas)
- Evasión (pierdo/pierdes)
- Cooperación y negociación razonada (gano/ganas)

El estilo de competición es cuando se trata de imponer nuestra decisión o nuestros intereses hacia otra persona, que consiste en el esquema **(gano/pierdes)**. En este estilo lo más importante es conseguir los objetivos propios, no importa pasar por encima de quien sea, la relación entre las personas no importa. Incluso podría llevar a la exclusión, la discriminación, el menosprecio, entre otras situaciones. Por ejemplo, acelerar el paso para ganarle el lugar a alguien en la fila de la cooperativa. Ante estas actitudes es necesario trabajar para desarrollar la empatía y el interés por el otro (Torrego, 2000; Cascón, 2001; Masa, 2015).

En el estilo de acomodación o sumisión no se confronta a la otra parte y no se plantean ni se hacen valer los objetivos y derechos propios **(pierdo/ganas)**. Por ejemplo, Esther tiene un evento familiar el sábado; sin embargo, su jefa le pidió ir a trabajar ese día, lo que implica que falte a su compromiso. Esther acepta ir a trabajar para evitar problemas en el trabajo, aunque la reunión familiar quede cancelada y ella se sienta mal por tal motivo. Ante este estilo es necesario trabajar la autoestima y la asertividad para defender los derechos y necesidades propios respetando los de los demás (Torrego, 2000; Cascón, 2001; Masa, 2015).

El estilo de evasión se da cuando cada una de las partes involucradas renuncia a sus propias necesidades y se desiste de la acción o proyecto que buscaba **(pierdo/pierdes)**; por tanto, no se enfrentan los conflictos, se espera a que por sí solos se resuelvan, lo cual no es posible. No se consiguen ni los objetivos ni se cuida la relación. Por ejemplo, a una alumna le interesa el primer lugar en el cuadro de honor de la escuela, pero a su mejor amiga también, entonces prefiere desistir para que no se enoje su amiga con ella y su amiga hace lo mismo. Es importante trabajar en promover la asertividad de las personas con este estilo de afrontamiento de conflictos (Torrego, 2000; Cascón, 2001; Masa, 2015).

17_Resolucion_de_conflictos_01_OCT_2022_01_V_07_CMYK.indd 6-7 25/10/2022 07:10:03 p. m.

En el estilo de cooperación y negociación razonada cada parte involucrada en el conflicto cede un poco para que ambas partes logren su propósito **(gano/ganas)**. Los objetivos propios son importantes, pero también la relación, por lo que en este estilo se trata de que ganen todas las partes involucradas en el conflicto. Sin ceder en lo fundamental de las necesidades e intereses, por lo que se puede negociar en algunos aspectos (Torrego, 2000; Cascón, 2001; Masa, 2015).

Debido a que "llegar a la cooperación plena es muy difícil", Cascón plantea otro modelo: la negociación en el que se trata de que ambas partes ganen en lo fundamental, "cuanto más importantes sean los objetivos y la relación, más importante será aprender a cooperar" (Cascón, 2001, p. 12). Por ejemplo, los grupos de 6° A y 6° B quieren entrenar basquetbol por las tardes para calificar en el próximo torneo; ambos llegan el lunes a la misma hora a entrenar, pero no pueden ocupar la cancha al mismo tiempo, por lo que se ponen de acuerdo de asistir en un horario diferente cada grupo.

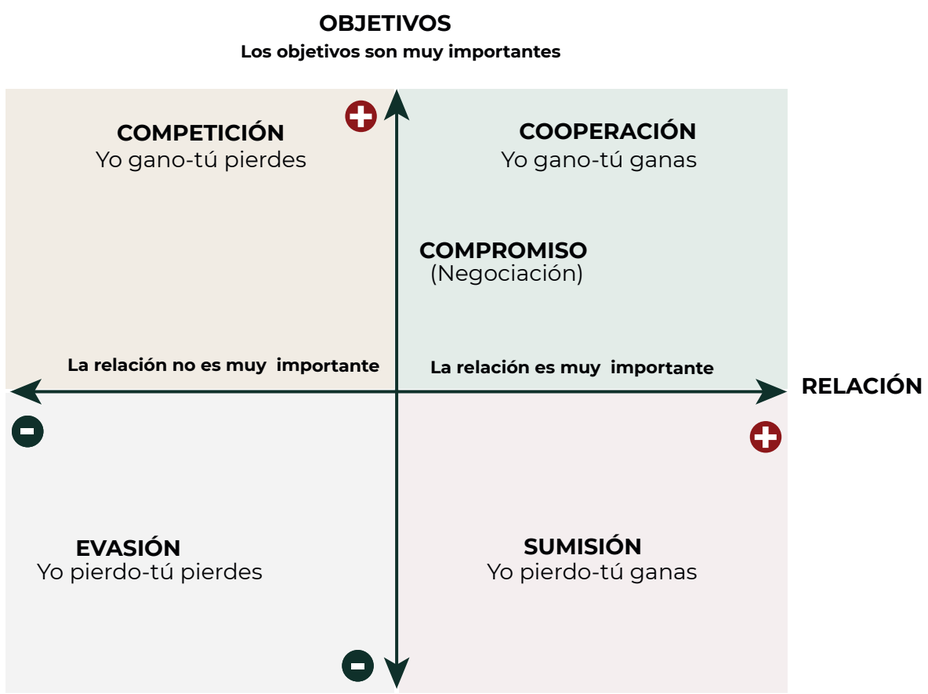


Imagen retomada de: Cascón (2001)

El conflicto en la escuela

En la escuela, como en cualquier ámbito de convivencia, surgen conflictos entre las y los integrantes de la comunidad escolar, los cuales se afrontan algunas veces de manera agresiva o hasta violenta. Por ello es necesario involucrar a la comunidad escolar, en especial a las alumnas y a los alumnos, en el desarrollo de habilidades y el aprendizaje de estrategias para la resolución de conflictos.

Si los conflictos son utilizados como situaciones de aprendizaje pueden apoyar al proceso educativo, al permitir en su resolución el desarrollo de habilidades socioemocionales, el respeto a los derechos humanos, la formación y práctica de valores para la paz.

¿Qué hacer en la escuela ante el conflicto?

- En primer lugar, reconocerlo y hablar de él.
- Clarificar o reconocer los intereses y sentimientos de las personas involucradas en el conflicto, es decir, de cada una de las partes.
- Favorecer el diálogo como herramienta de comunicación asertiva.
- Proponer alternativas de posibles soluciones del conflicto.
- Evaluar las alternativas y tomar acuerdos para decidir la que favorezca a todas las partes.
- Establecer compromisos para el cumplimiento de la alternativa de solución decidida.
- Seguimiento o evaluación del cumplimiento de los acuerdos.

Es importante que cada parte involucrada en el conflicto aprenda a regular sus emociones, pongan en práctica valores y utilicen la comunicación como vía para la resolución de los conflictos.

A continuación, se presentan estrategias que pueden ayudar a niñas, niños y adolescentes a realizar una adecuada resolución de conflictos.

Regulación emocional

La regulación emocional es la capacidad de modificar la intensidad y duración de una emoción a fin de poder expresarla sin impulsividad, es decir, sin exagerarla ni reprimirla; ello permite tener mayor tolerancia a la frustración, así como tener paciencia para esperar recompensas.

17_Resolucion_de_conflictos_24_OCT_2022_21_Y_27_CMYK.indd 8-9 25/10/2022 07:10:03 p. m.

Durante el conflicto se generan emociones como el enojo, la frustración, la vergüenza, los celos, la impotencia, el odio, entre otras; por eso es necesario el desarrollo de capacidades como la regulación emocional, que permite adecuar, desde el pensamiento y el comportamiento, la respuesta que se da frente a emociones provocadas por una situación de conflicto, para lograr que la respuesta no genere un daño físico o emocional para ninguna de las partes involucradas.

Existen diferentes estrategias que pueden ayudar a niñas, niños y adolescentes a regular sus emociones, por ejemplo: el juego (donde se pueden interpretar diferentes situaciones y emociones); el lenguaje interno (cálmate, respira, todo va a estar mejor, etc.) y el modelaje de comportamientos por medio de los adultos a su alrededor (la palabra educa, el ejemplo arrastra). Bajo esta perspectiva, Ribes y colaboradores (2005), Bisquerra (2013) y Kreidler (1984), citado por Guichot y De la Torre (2018), proponen las siguientes estrategias que pueden servir en el momento de afrontar un conflicto:

Tiempo fuera. Consiste en un distanciamiento, en cuestión de tiempo, de la situación que provoca el enojo, lo cual permite realizar alguna actividad placentera que le facilite a la niña, niño o adolescente gestionar una emoción más agradable o simplemente pensar en otras cosas, para que se pueda tener claridad de pensamiento al regresar a resolver el conflicto.

Distracción conductual. Funciona para que las y los estudiantes puedan enfocar su atención en otra situación o actividad, que incluya movimiento y que a su vez permita generar emociones positivas en comparación con las emociones desagradables que ha provocado el conflicto.

Reestructuración cognitiva. También puede denominarse “cambiar la forma de pensar”. Permite que ante un hecho que genera ciertas creencias negativas (irracionales) se sustituyan por creencias positivas (racionales); de esta manera, se modifica la forma de pensar que puede contribuir a la generación de una emoción y a su vez de un comportamiento. Por ejemplo: *Le caigo mal a Juanito, seguramente está pensando que soy un bueno para nada, le pegaré*. Reestructuración cognitiva: *Tal vez Juanito ha tenido un mal día, trataré de dejarlo solo un momento, yo hice lo que creí correcto, después hablaré con él*. Esto puede trabajarse con la representación de situaciones; para las niñas y los niños más pequeños con marionetas o cuentos; en el caso de las y los adolescentes, con juego de roles.

Aceptar la responsabilidad ante un conflicto. De esta forma no se culpa completamente a la otra persona por la situación. Preguntas como las siguientes ayudan: ¿Qué hice yo para contribuir a que esto sucediera? ¿Podría haberlo hecho de otra forma? ¿Me gustó como actué ante esto?

Círculos de confianza. El alumnado va expresando de forma libre, asertiva, por turnos y de forma voluntaria, sus emociones, sentimientos y preocupaciones por diferentes temas. Por ejemplo: “Cuando me enfado yo…”; “Cuando me siento triste…” “A mí no me gusta que…”

Estas estrategias deben ser trabajadas de forma constante, no solo por el alumnado, sino también por los adultos que les acompañan cotidianamente, porque la regulación emocional debe entenderse desde un punto de vista intra e interpersonal (individual y colectivo), recordando que la primera forma de enseñar una habilidad es a través de la imitación del comportamiento.



El fomentar la regulación emocional en el aula de manera cotidiana apoya a que cuando se presente la emoción se tenga una predisposición de elegir este comportamiento ante una situación de conflicto e incluso se desarrolle la capacidad de ser creativo para solucionarlo.

Fortalecimiento del valor de la solidaridad

La resolución de conflictos implica aprender a conocerse y a convivir de manera pacífica, lo que requiere poner en práctica valores como el respeto, la justicia, la cooperación y la solidaridad, así como con el ejercicio de los derechos humanos: el derecho a las libertades, la participación, la inclusión, entre otros. En este apartado se abordará el valor de la solidaridad.

Para Schmelkes (2001), la solidaridad en la escuela tiene que ver con la identidad colectiva, es decir, con el grupo y con la comunidad escolar, pero también con las manifestaciones de la voluntad de apoyar a quienes más lo necesitan. Entonces se puede decir que la solidaridad es poder reconocer y compartir con otra persona sus circunstancias y apoyarla en la medida de las posibilidades de cada quien.

Continuando con Schmelkes, la solidaridad en la escuela refiere:

> La preocupación colectiva por los procesos grupales… De esta forma, se puede generar un proceso de responsabilidad colectiva por los logros comunes, lo que brinda oportunidades muy interesantes de compromisos individuales de apoyo a aquellos que, por alguna razón, están en peligro de rezagarse respecto de los logros del grupo (p. 86).

Cuando se trabaja la resolución de conflictos en la escuela, la solidaridad se convierte en un compromiso ante aquellas situaciones en las que se atenta contra los derechos humanos de los integrantes de la comunidad escolar. También, la solidaridad tiene que ver con la ayuda mutua, en donde las actitudes competitivas no tienen lugar; existe un apoyo colaborativo para desarrollar habilidades y conocimientos en conjunto y alcanzar objetivos en común; lo que genera un sentimiento de pertenencia al grupo, que a su vez se convierte en un factor preponderante para el desarrollo de la solidaridad en la escuela.

12_Resolucion_de_conflictos_24_OCT_2022_21_Y_27_CMYK.indd 10-11 25/10/2022 07:10:11 p. m.

La promoción de la solidaridad como parte de la resolución de conflictos debe ir acompañada de la empatía, para que a través de esta habilidad socioemocional se haga presente la colaboración y participación de todas y todos, puesto que la solidaridad es ayudarse con el interés de mejorar mutuamente, lo que favorece una convivencia escolar pacífica, inclusiva y democrática a la par de evitar la discriminación hacia lo que es diferente.

¿Cómo promover la solidaridad en el grupo?

En la comunidad escolar se pueden promover y realizar varias prácticas para propiciar la solidaridad entre pares, en el grupo y en la escuela, así como en casa. En general, es conveniente generar un clima donde prevalezca el compañerismo, la cooperación y la participación, en donde el trabajo en equipo sea una constante, debido a que se convierte en un espacio donde se desarrollan diferentes habilidades socioemocionales (asertividad, autoestima, empatía, entre otras) y valores como el de la solidaridad.

Algunas recomendaciones para trabajar la solidaridad como parte de la resolución de conflictos en el grupo y la escuela son:

Compartir. Desarrollar actividades que impliquen usar una cosa en común, por ejemplo, materiales didácticos, como plastilina, pegamento, colores, libros, entre otros; y que reconozcan el beneficio de esto, es decir, si una niña, niño o adolescente no ha llevado algo, alguien se lo puede compartir y a su vez ella o él comparte lo suyo, de tal manera que al final todas y todos tienen el material necesario para realizar la actividad y se logra el objetivo común de la clase, que es aprender.

Participar. Impulsar al alumnado a cooperar en actividades que impliquen el esfuerzo por igual de todas y todos, conlleva al reconocimiento de las habilidades que cada participante tiene y, por lo tanto, darse cuenta de que los resultados son mejores porque cada quien aportó su habilidad, talento o lo mejor de sí.

Empatizar. Fomentar en las niñas, niños y adolescentes el conocimiento de las y los demás, a través del trabajo en pares o de equipo les permite conocerse de manera personal y comprender que sus compañeras o compañeros tienen sentimientos y emociones diferentes a las suyas, pero igual de válidas. Entonces surge la empatía y con ello la posibilidad de tomar en cuenta las necesidades de las y los demás, lo cual resulta de utilidad en el momento de identificar posibles soluciones ante un conflicto, que deben tener la característica de que sean justas y de beneficio para los intereses de las partes en conflicto.

Por otro lado, es importante considerar que en el desarrollo de la resolución de conflictos existen diferentes actividades escolares y para trabajar en casa, que permiten fortalecer la solidaridad en las niñas, niños y adolescentes, por ejemplo:

Los proyectos educativos. Permiten que a través del trabajo en equipo el alumnado pueda trabajar en conjunto para lograr los objetivos propuestos a través de la cooperación. Además, el tema del proyecto puede ser el valor de la solidaridad.

Los juegos de cooperación. Enseñan al alumnado a colaborar entre sí, en lugar de competir, a que cada quien aporte algo y lleguen juntos a lograr la meta.

Los deportes en equipo. Fomentan la coordinación y comunicación para desarrollar una actividad física de manera grupal, aunado a aprender a discernir entre el deseo personal de ganar y valorar la importancia de aprender a colaborar, disfrutar y jugar con las y los demás compañeros.

Estudiar y aprender entre pares. Promueve la solidaridad en el grupo. Es importante detectar aquellas alumnas y alumnos que son sobresalientes en las asignaturas para que brinden apoyo a quien le cuesta trabajo aprender el tema.

Actividades generales de la escuela. Permiten que el alumnado se comprometa y participe en las actividades escolares como campañas, investigar y crear el periódico mural, realizar exposiciones, entre otras. A su vez se pueden aprovechar estos espacios para hablar sobre temas como la resolución de conflictos, los derechos humanos, los valores, etc.

Trabajo colaborativo en casa. Impulsa que las actividades cotidianas de limpieza y orden del hogar se realicen de forma colaborativa y equitativa entre las y los integrantes de la familia, sin estereotipos de género y considerando la edad.

El papel del diálogo en la resolución de conflictos

La comunicación juega un papel muy importante en la interacción personal puesto que permite expresar ideas, pensamientos, sentimientos, intereses y necesidades; es tan necesaria que contribuye a la evolución humana; permite el desarrollo eficiente y asertivo de las personas en los diferentes contextos en los que se desenvuelven.

Dos aspectos importantes para lograr una comunicación de forma clara, directa y respetuosa son: la escucha activa y la actitud empática, por ello, antes de abordar las técnicas de resolución de conflictos, parece pertinente hablar sobre estos dos recursos que facilitan el diálogo cuando se tiene un conflicto.

12_Resolucion_de_conflictos_24_OCT_2022_21_Y_27_GM.indd 12-13 25/10/2022 07:10:11 p. m.

Escucha activa y actitud empática

La **escucha activa** implica atender, analizar, razonar y comprender la información que otra persona nos transmite. Es una habilidad que requiere ser enseñada y practicada, porque debe realizarse de una forma consciente, que surge con el interés de escuchar y comprender al interlocutor, a la par de tener la disposición de entablar una comunicación que sea útil para las personas que están interactuando. El poder escuchar activamente permite dirigir la conversación hacia un objetivo previamente trazado, como puede ser la resolución de un conflicto.

Aprender a escuchar de forma activa genera seguridad y confianza, además de que facilita las relaciones interpersonales, porque permite conocer los gustos, los intereses, las necesidades que las personas expresan, por tanto, de manera contraria, el no escuchar adecuadamente origina desinformación y se convierte en una fuente de conflicto.

Existen estrategias que facilitan el conseguir la escucha activa como son:

- Lograr una sensación de serenidad que permita una postura abierta al diálogo. En caso de sentir enojo, es necesario regular esta emoción para poder entablar una comunicación, mediante el uso de respiraciones profundas y de forma pausada, con la finalidad de no tener emociones que generen pensamientos negativos hacia el mensaje que se va a recibir o que fomenten una actitud defensiva hacia la otra persona.

- Hacer contacto visual con la persona generando una sensación de interés hacia lo que nos está expresando, para ello también debemos tener una actitud receptiva, es decir, contar con la disposición de escuchar, sin interrumpir constantemente.

- Enfocar exclusivamente la atención en la información que se recibe, sin distracción por la realización de otras actividades, pensando qué se va a contestar o deseando que la otra persona termine de expresarse para exponer el propio punto de vista.

- Generar confianza en el interlocutor al utilizar un tono de voz medio e incluso expresar la confidencialidad de la charla.

- Evitar criticar o hacer juicios de valor con respecto a lo que se está escuchando.

- Mostrar respeto y empatía al interpretar los gestos y el tono de voz de la persona. A su vez que utilizamos nuestro lenguaje corporal para expresarle que la estamos escuchando y comprendiendo, a través de, por ejemplo: afirmaciones con la cabeza, inclinando nuestro cuerpo hacia ella, utilizar gestos que manifiesten aceptación, entre otros.

- Tratar de comprender el mensaje que se está recibiendo a través de las siguientes sugerencias:

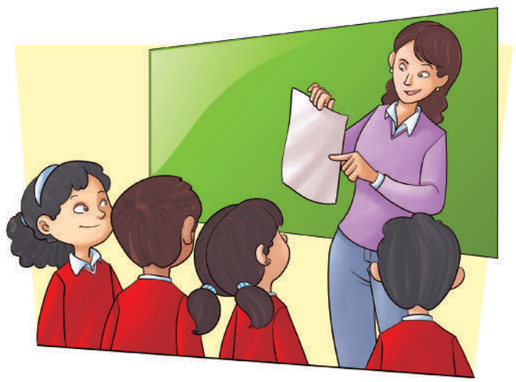
  - **Clarificar la información con algunas preguntas**, por ejemplo: *¿Cuándo ocurrió el conflicto? ¿Qué hiciste tú cuando ella o él dijo…? ¿Cómo te sientes ahora?, entre otras.*

  - **Parafrasear la información**: consiste en repetir con nuestras propias palabras lo escuchado para poder asegurarse si se está comprendiendo bien el mensaje, por ejemplo: *Si te entendí bien, ¿lo que quieres decir es…? Corrígeme si me equivoco, ¿lo que está sucediendo es…?* Cuidando de no interrumpir a la persona que está hablando. No obstante, se debe procurar no hacer conclusiones precipitadas, sino dejar que la persona exprese totalmente sus puntos de vista.

  - **Reflejar la información**: se trata de comentar los sentimientos que se considera se encuentra experimentando la otra persona, por ejemplo: *¿Lo que tú estás pensando o sintiendo es…? ¿Tú te sentiste avergonzada por lo que él te dijo? ¿Tú crees que al hacer eso, ella traicionó tu confianza?*

  - **Resumir la información**: consiste en esperar el turno para hacer una síntesis breve de lo que se está escuchando, lo que también permite al interlocutor percibir si lo que está comunicando es correcto de acuerdo con su percepción, por ejemplo: *¿Tú crees que la pelea entre Rosa y Marga tiene como origen lo que tú dialogaste con Rosa sobre Pablo?*

Asimismo, si se quiere lograr una escucha activa deben evitarse comportamientos como: desvalorizar o minimizar la importancia de lo que se está comentando, tomar la palabra para dar alguna vivencia u opinión propia, debido a que lo único que se provoca es inhibir el deseo de comunicarse de la otra persona. La escucha activa facilita tener un diálogo respetuoso y con entendimiento.



Por otra parte, tener una **actitud empática** consiste en tener la capacidad de ponerse en el lugar del otro para comprender qué piensa y cómo se siente, lo cual favorece el poder reconocer, explicar, comprender y predecir sus intereses y preocupaciones. Tener una actitud empática requiere tener un verdadero interés por el otro. Es una capacidad que puede ser enseñada y aprendida, y requiere:

17_Resolucion_de_conflictos_24_OCT_2022_21_V_27_CM.indd 14-15 25/10/2022 07:19:12 p. m.

- La honestidad y la asertividad para poder ser como se es y decir la verdad con respeto, a fin de ganar la confianza de quien escucha.

- La flexibilidad para aceptar los puntos de vista diferentes a los propios y comprenderlos, a la vez de poder reflexionar lo que nos hacen sentir y pensar, para actuar de forma objetiva y no impulsada por emociones negativas.

- El aprender a dar y a recibir en una relación equitativa y recíproca, distinguiendo lo importante de aquello que no lo es.

- La habilidad para frenar los juicios propios, considerando que nadie tiene la verdad absoluta de las cosas y, por ende, nunca se tienen todos los elementos para formar una opinión totalmente justa.

El poder brindar una comprensión empática genera en la persona con quien se dialoga un sentimiento de aceptación y de que alguien la entiende sin querer juzgarla o aconsejarla, lo cual facilita la comunicación entre ambos y se convierte en una herramienta en la negociación de conflictos. De lo contrario, se puede dar una conversación con desconocimiento de los sentimientos e intereses de la otra persona.

Tanto la escucha activa como la actitud empática facilitan en gran medida la comunicación necesaria para poder resolver un conflicto.

Técnicas para la resolución pacífica de conflictos mediante el diálogo

El proceso de construir una cultura de paz implica el reto de abordar los conflictos como situaciones de aprendizaje donde convergen objetivos, necesidades y/o intereses distintos que se perciben incompatibles o contrapuestos; pero que tienen que coincidir en algún punto para poder lograr una solución y una transformación del conflicto hacia direcciones más constructivas para las partes.

Es importante que el personal docente, directivo y/o de apoyo a la educación intervenga inmediatamente ante la manifestación de un conflicto para evitar que este se profundice y se genere una agresión verbal, física o ambas.

A continuación, se exponen dos técnicas para la resolución de conflictos basadas en el diálogo y en los principios de respeto e igualdad de dignidad y de derechos de todas y todos:

Negociación

Es el proceso que permite transformar los objetivos iniciales de las partes en conflicto en propósitos de mutuo interés, a través de la identificación de soluciones que consideren los intereses comunes, por medio de una postura intermedia que busque la satisfacción de las partes en conflicto.

De acuerdo con diferentes modelos, una negociación debe:

- Tener reglas precisas: comunicación clara, emociones apropiadas y actitudes positivas, entre otras.

- Una simetría o igualdad de poder entre las y los involucrados en el conflicto.

- Generar diferentes alternativas de solución considerando alguna de las siguientes opciones:

  1) la ideal, que produzca el mayor beneficio;
  2) intermedia, un acuerdo aceptable, y
  3) lo no aceptable.

- Mejorar o no deteriorar la relación de las partes en conflicto.

- Tener un acuerdo sensato, que es en la medida de lo posible, la satisfacción de los intereses de ambas partes con equidad.

- El acuerdo debe ser durable en un tiempo considerable.

17_Resolucion_de_conflictos_24_OCT_2022_21_V_27_GM.indd 16-17 25/10/2022 07:10:42 p. m.

Características de la negociación

- Es cooperativa: promueve una solución en la que las partes involucradas en el conflicto obtienen beneficios, es decir, no solo gana una de ellas.
- Evita la postura antagónica de ganador – perdedor (Torrego, 2000).

Para iniciar el proceso de negociación ante un conflicto es necesario que las partes involucradas: reconozcan las causas y el contexto en que se presenta; tengan la voluntad de dialogar con la intención de querer resolver la situación que origina el conflicto y que es desagradable para ambas partes; y distingan que las diferencias seguirán existiendo.

Por ello es necesario que las partes en conflicto tengan una actitud positiva al dialogar, basen su conversación en hechos objetivos y no en suposiciones o interpretaciones subjetivas, esto ayudará a aclarar malos entendidos. De ser necesario, pueden externar sus emociones y sentimientos de forma asertiva con una regulación de las mismas, solo con la intención de evidenciar diferencias que puedan entorpecer el proceso de intercambio de opiniones.

En este sentido, se debe evitar ofender y/o amenazar a la otra persona, puesto que esto originaría una conducta agresiva o defensiva que llevaría a la ruptura de la negociación. Asimismo, es conveniente centrar la atención en lo que originó el conflicto, por lo tanto, es necesario aprender a analizar el conflicto, identificar el proceso y los intereses o necesidades que están en juego y evitar su personalización.

La negociación requiere el uso de técnicas de escucha activa y pensamiento creativo para crear soluciones voluntarias y aceptables para todas las partes involucradas en el conflicto.

Beneficios de la negociación

- Mejora las relaciones interpersonales.
- Favorece y mejora la comunicación.
- Permite la expresión de emociones y sentimientos de forma asertiva.
- Promueve el aprender a hacer valer los derechos propios y los de los demás.
- Favorece el pensamiento creativo.
- Fortalece valores como la colaboración, la justicia, la equidad, el respeto y la tolerancia.
- Facilita el desarrollo óptimo e integral de las personas.

Así, a través de la puesta en práctica de conocimientos, habilidades, actitudes y valores, el alumnado aprenderá a negociar y a encontrar soluciones creativas y satisfactorias para todas las partes en conflicto, con la finalidad de que ellas y ellos por sí mismos aprendan a resolver los conflictos que surgen de experiencias e interacciones en la vida cotidiana.

A continuación, se presenta un ejemplo de negociación.

Caso de negociación*

Situación: Estando a punto de salir al recreo, Lucho lanza unos gises por el aire golpeando la maqueta de su compañero Pedro.

Paso 1. Estar dispuestos a dialogar:
Las y los involucrados expresan su percepción, opiniones, emociones y/o sentimientos con respecto al conflicto considerando únicamente su punto de vista.

Pedro reclama a Lucho y le advierte que lo acusará con la profesora. Lucho se encuentra muy asustado porque no pensó que pudiera golpear algo o a alguien y le pide a su compañero que le deje explicarle. Pedro acepta escucharlo.

Paso 2. Identificar el problema y los intereses:
Por lo general un interés común ante un conflicto es llegar a un acuerdo y no dañar la relación. Para poder descubrir intereses comunes se requiere identificar y escuchar las necesidades de cada persona y estar dispuesto a ceder, de ser necesario.

Lucho le dice que estaba jugando con Roberto a que estaba lloviendo, y que los gises volando por el aire eran como la lluvia. No pensó que pudieran caer en la maqueta, no se dio cuenta de que estaba cerca. Le dice que lo siente. Pedro escucha con atención a su compañero y luego le expresa su malestar por lo que hizo, a pesar de que fue sin intención, pero que no le gustaría que su amistad se dañara por esa situación, además le comparte su interés por arreglar su maqueta.

Paso 3. Buscar soluciones:
Consiste en usar la empatía y la creatividad para buscar soluciones tomando en consideración las necesidades de las y los involucrados en el conflicto.

* **Fuente**: adaptado de Ministerio de Educación de Perú. (2013). *Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas.*

17_Resolucion_de_conflictos_24_OCT_2022_21_V_27_CM4.indd 18-19 25/10/2022 07:10:12 p. m.

Lucho dice a Pedro que entiende su molestia por haber maltratado la maqueta y le ofrece repararla.

Pedro le dice a Lucho que sabe que la profesora puede castigarlo y entiende que esté asustado, y que su único interés es que su maqueta quede reparada y que Lucho tenga más cuidado.

Paso 4. Establecer acuerdos:

Se evalúan las soluciones propuestas y las y los involucrados deberán elegir aquella que les parezca que resuelve mejor el conflicto por el beneficio que obtienen ambas partes. El acuerdo debe ser claro y expresar lo siguiente: quién hace qué, cómo, cuándo y dónde.

Acuerdan que Lucho reparará la maqueta y tendrá cuidado de no aventar cosas y Pedro no le contará nada a la profesora.



Mediación

Es un proceso que busca la resolución del conflicto de manera pacífica y mediante acuerdos. Se utiliza cuando las partes involucradas en el conflicto han agotado ya las posibilidades de resolverlo por sí mismas y por ello acuden de forma voluntaria a la persona mediadora que los apoyará a abordarlo mediante: la comunicación entre las partes, la creación de un ambiente que favorezca el encuentro, el respeto, la confianza mutua y la disposición, para buscar soluciones y lograr acuerdos con la participación neutral de la persona mediadora.

Rol del mediador

En este proceso la figura del mediador es fundamental. La persona mediadora debe ser imparcial y neutral, así como tener la capacidad de observar y escuchar con atención los argumentos de las partes; promover que se expresen; analizar y sintetizar la información. Además de favorecer una actitud cooperativa para que las partes puedan llegar por sí mismas a puntos de encuentro y acuerdos que les satisfagan y beneficien, y, en la medida de lo posible, restablecer la relación entre las partes. El mediador nunca debe tomar parte o decidir los acuerdos entre las partes en conflicto.

Características de la mediación

- **Voluntaria**: Las partes involucradas en el conflicto son las que deciden la mediación, tienen la libertad de proponer soluciones por propia voluntad y sin imposición de nadie.

- **Participativa**: Las partes en conflicto proponen alternativas y buscan acuerdos utilizando al máximo su propio poder y sus recursos, el mediador únicamente favorece que esto suceda.

- **Confidencial**: Lo tratado en el proceso se queda entre las partes.

Fases de la mediación

Según Burguet (1999), el proceso de mediación tiene las siguientes etapas:

1. Inicio. Busca comunicar y aproximar a las partes, es decir, restablecer los canales de comunicación; definir los objetivos de la mediación y diseñar acuerdos preliminares de procedimiento.

2. Descripción de la estructura del conflicto. Tiene la finalidad de reunir o recopilar la información necesaria para la descripción general del conflicto: antecedentes y contexto del conflicto que permita identificar y clarificar el problema.

17_Resolucion_de_conflictos_24_OCT_2022_21_V_27_GM.indd 20-21 25/10/2022 07:10:14 p. m.

3. Obtención de acuerdos. Busca clarificar las necesidades e intereses de las partes involucradas; prever metas de la gestión positiva del conflicto; establecer acuerdos y el cumplimiento de lo que se ha acordado.

Ventajas de la mediación en el ámbito escolar

- Mejora del clima escolar, puesto que crea un ambiente más relajado, de respeto y de cooperación en las relaciones interpersonales.
- Contribuye al desarrollo y la práctica de actitudes y valores, por ejemplo, interés y respeto por otras personas, la participación, la solidaridad, la justicia, el pluralismo, entre otros.
- Contribuye a desarrollar capacidades, principalmente la de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, como la escucha activa.
- Favorece la capacidad de autorregulación, contribuye a reconocer y valorar los intereses, necesidades, sentimientos y valores propios, así como los de los demás.
- Promueve el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos, al buscar juntos soluciones satisfactorias para todas las partes involucradas.
- Fomenta la capacidad de resolución de conflictos de forma pacífica, por tanto, disminuye las conductas violentas.

La mediación puede realizarse entre pares o con la participación de una persona adulta. No obstante, es importante impulsar programas de mediación entre pares, a fin de desarrollar habilidades en niñas, niños y adolescentes para la resolución creativa y constructiva del conflicto; en ocasiones, entre sí pueden confiar, comprenderse y comunicarse mejor.

A continuación, se presenta un caso práctico de mediación, como ejemplo del proceso que pueden seguir las y los docentes para implementar esta técnica de resolución de conflictos en su labor cotidiana:

Caso de mediación*

Durante el desarrollo de la clase de español de la maestra Natalia de sexto grado, Pablo se encontraba leyendo en voz alta el poema que la maestra les dejó componer y Juan, sin que la maestra se diera cuenta, comenzó a burlarse de Pablo. Cuando Pablo terminó de leer su poema, Juan ya estaba leyendo un papelito con frases de descalificación hacia él, ¡Ay sí, que poema tan cursi! ¡Es para su novia Romina! Pablo se sintió avergonzado y se enfureció con Juan, por lo que le insultó y como Juan comenzó a reírse, le pegó. En respuesta, Juan también empezó a golpear a Pablo.

Cuando la maestra se dio cuenta de la pelea entre ambos alumnos, los separó y les propuso una sesión de mediación de conflictos, a lo cual aceptaron ambos. Al terminar la clase salieron del salón para realizar la mediación en otro cubículo, de manera confidencial.

Veamos de forma sintetizada algunos momentos del proceso de mediación que hace la maestra:

– ¡Hola, chicos! ¿Vienen voluntariamente a la mediación para resolver el conflicto que tuvieron?
– Juan y Pablo asienten con la cabeza y responden afirmativamente.
¿Están de acuerdo en que yo sea la mediadora entre ustedes para ayudar a resolver este conflicto? Ambos dicen que sí.
– Para poder ayudarlos mejor, cada uno va a relatar su versión del problema, va a permitir que su compañero hable sin interrupciones y va a tratar de comprender el daño y la molestia del otro. Las propuestas de solución, las van a poner ustedes, yo solamente voy a facilitar que identifiquen el problema y lleguen a una solución satisfactoria para ambos.

Posteriormente, se pasa a otro momento del proceso que consiste en que cada parte contará su versión del conflicto en presencia de la otra parte, que deberá escuchar y no interrumpir, como se les ha explicado en las normas.

– Por favor, Pablo puedes contarnos lo que sucedió durante la clase.
– Bueno, pues Juan está siempre haciéndome bromas pesadas, y ya estoy harto...hace rato en la clase, cuando terminé de leer el poema, Juan había escrito un papelito burlándose de mí y me enojé. Y como empezó a insultarme, pues yo no me quedé callado, así que le dije que era tonto, y que me dejara en paz. Pero él seguía insultándome, y empezó a pegarme.

17_Resolucion_de_conflictos_01_OCT_2022_01_V_01_CMYK.indd 22-23 25/10/2022 07:10:14 p. m.

Yo no hice nada y luego usted nos vio, nos separó y pidió que habláramos con usted, pero no es justo que a él no se le haga nada.
– Por favor, Juan puedes contarnos tu versión de lo que sucedió durante la clase de Español.
– ¡Eso no fue lo que pasó! Yo estaba atento en la clase, y luego me di cuenta que estaban circulando el papelito, pero yo no lo escribí, y cuando él se fue a sentar me reclamó a mí, y lo hizo para que me echaran la culpa a mí... Yo no empecé a insultarle ni a pegarle, empezó él, me llamó tonto, imbécil, y empezó a empujarme... Así que yo lo único que hice fue defenderme... ¡Estoy harto de que siempre me llamen la atención por su culpa!

El proceso seguiría ahora con una fase de análisis del conflicto para poder aclararlo y también intentar ver los sentimientos que ha producido para buscar momentos de empatía entre las partes, tarea muy complicada para los mediadores. Veamos un pequeño resumen de este momento:

– Pablo, nos puedes aclarar un poco más, ¿cómo te diste cuenta del papelito y qué te dijo Juan?
-Bueno..., yo estaba leyendo y no alcancé a ver quién escribió el papelito, pero sí vi a Juan leerlo y reírse, así que al terminar de leer el poema le reclamé, porque él siempre me molesta. Entonces cuando me quejé, Juan se estaba riendo, y me dijo que era un chillón.
– ¿Cómo te sentiste en ese momento?
– Pues me sentí mal, porque estaban todos riéndose de mí. No es la primera vez que lo hacen, así que estoy harto de que me hagan bromas pesadas y se rían de mí.
– Juan, ¿puedes explicarnos mejor lo que pasó?
-Ummm... La verdad es que, sí dije que Pablo es cursi, pero no escribí el papelito, alguien más lo hizo y además puso que era para Romina.
– Entonces, reconoces que participaste en algo, aunque no creías que fuera a hacerse por escrito, ¿es así?
-Sí, así es como pasó.
– Bueno, y ¿cómo crees que se sintió Pablo al escuchar tus risas y darse cuenta de lo que habían escrito?
-Pues imagino que mal... Si me pasa a mí me hubiera enojado mucho...

Habría que seguir intentando aclarar el conflicto y ver si tiene raíces más profundas que el simple hecho de lo que sucedió y se manifestó en ese momento, es decir, si tiene más historia de antes o solo es un momento puntual de conflicto entre ellos. Una vez que la estructura del conflicto esté clara podremos pasar a ver posibles soluciones y que las y los alumnos que están involucrados acuerden alguna que sea realizable y satisfactoria para ambos.

– Pablo, ¿cómo piensas que puede resolverse este conflicto?
-Yo lo único que quiero es que deje de meterse conmigo, y que no me vuelva a hacer una broma pesada.
– ¿Hay alguna cosa más que creas que puedes aportar?
-Bueno, yo no debería haberme puesto así, no le debería haber pegado ni insultado.
– Y tú, Juan, ¿cómo piensas que puede resolverse este conflicto?
-Yo no volveré a hacerle una broma así, pero le pido que no vuelva a insultarme ni a pegarme.
– Entonces Juan, ¿tú estás dispuesto a no hacerle más bromas a Pablo, ni a meterte más con él?
-Si él no se mete conmigo ni me pega, sí.
– Y tú Pablo, ¿serás capaz de no insultar a Juan ni de pegarle?
-Si él no me hace bromas ni se mete conmigo, sí, lo haré.

Por último, se llega a un acuerdo entre las partes, que por sencillo que parezca puede ser suficiente para que el conflicto entre estas dos personas no se reproduzca. Lo importante es que los dos alumnos hayan pasado por el proceso de la mediación y hayan podido escucharse y hablarse en un clima relajado y adecuado para comprender al otro, y buscar juntos una solución positiva y sin violencia.

-Entonces tú Juan, ¿estarías dispuesto a no hacerle más bromas a Pablo y a no meterte con él?
– Sí, no lo haré más.
– Y tú Pablo ¿estarías dispuesto a no insultar ni a pegar más a Juan?
-Sí, no lo volveré a hacer.
– ¿Con esto piensan que quedaría solucionado el problema?
– Por mi parte sí, estaría bien así.
-Yo también estoy de acuerdo.
– ¿Les parece bien a los dos esta solución?
– Sí.
– Sí. Está bien.
– Bueno, el proceso ha resultado muy bien y los felicito por el acuerdo al que han llegado. Gracias por haber aceptado que los mediara en esta situación, espero haberlos ayudado. ¿Les parece que redactemos el acuerdo y lo firmemos?
– Sí, está bien.

Daremos seguimiento para verificar su cumplimiento.

***Fuente:** caso adaptado de la página web Mediación Escolar. (2021). Caso: Estoy harto de que me hagan bromas. Consultado el 23 de marzo de 2022. https://mediacionescolar.org/me-gastan-bromas-pesadas/

17_Resolucion_de_conflictos_24_OCT_2022_21_Y_07_CMYK.indd 24-25 25/10/2022 07:10:14 p. m.

Consideraciones finales

¿Qué puede hacer el personal docente para facilitar el proceso de resolución de conflictos?

Además del manejo de las estrategias y técnicas para la resolución de conflictos es imprescindible el conocimiento del grupo, por parte del personal docente, es decir, de las características personales de cada integrante, intereses, roles que desempeñan; el contexto y las normas de convivencia, así como adaptar de manera flexible y creativa las técnicas y herramientas de resolución a cada situación y grupo (Kreidler, 2011), según las circunstancias o situaciones conflictivas.

También, es importante tener y poner en práctica las habilidades comunicativas, analíticas y orientadoras para motivar (sin imponer); escuchar (sin juzgar); no brindar una respuesta sino buscar soluciones entre las partes en conflicto. Por ejemplo, en el caso de que existan pocas o nulas ideas entre las partes para resolver el conflicto, el personal docente puede presentar casos parecidos que hayan sucedido en la escuela y las soluciones propuestas; ayudar a que las partes identifiquen algunas alternativas de solución mediante lluvia de ideas, promoviendo que se acerquen a un entendimiento común.

Para hacer un análisis completo de los aspectos que influyen en el conflicto es necesario identificar los detalles relevantes y entenderlos para ayudar a resolverlo; las siguientes preguntas relacionadas con las personas involucradas, el proceso y el problema pueden ser una guía para facilitar su análisis.



¿Qué puede hacer la familia?

Es imprescindible que la escuela y la familia realicen una alianza para que el alumnado aprenda a convivir con base en actitudes, valores y prácticas educativas que contribuyan a afrontar los conflictos de manera no violenta[1].

Para ello es necesario que en el ámbito familiar se:

- Fomente la autoestima y la confianza de las alumnas y los alumnos: al reconocer las cualidades de las y los integrantes de la familia, evitar las comparaciones, aceptar las limitaciones y errores propios y de los demás.
- Tengan en cuenta los diferentes puntos de vista y se busque el consenso en la toma de decisiones familiares.
- Desarrollen estrategias de escucha activa y empatía hacia las demás personas.
- Fomente la cultura de la colaboración y se rechace la competitividad.
- Promueva el juicio crítico.

[1] Para conocer cómo se puede lograr lo anterior, se sugiere consultar los Cuadernos de trabajo para el alumno del Programa Nacional de Convivencia Escolar, particularmente el eje de Familias. Disponibles en: https://dggeyet.sep.gob.mx/materiales_socioemocionales/

17_Resolucion_de_conflictos_24_OCT_2022_21_V_27_CM.indd 26-27 25/10/2022 07:10:45 p.m.

La resolución pacífica de conflictos requiere transformar la forma de ver el conflicto, quitarle la connotación negativa y asumirlo como una oportunidad educativa para establecer mejores relaciones. Asimismo, la resolución debe ser una práctica habitual en el aula y en la escuela; dedicarle no solamente unas horas dentro del horario lectivo, sino abordar la resolución de conflictos como parte de la cultura de la comunidad escolar, es decir, realizar un esfuerzo sostenido de cambio de las prácticas educativas, para convertir el espacio escolar en un lugar donde los valores de justicia, solidaridad, igualdad, cooperación y respeto, así como el ejercicio de los derechos humanos y la vida democrática, sean la constante. De esta manera, se logrará generar un espacio de confianza, seguridad y paz, conjuntando las voluntades y la responsabilidad de todas y todos.

Niñas, niños y adolescentes deben ser formados bajo estos enfoques y principios, al igual que el personal docente, directivo y de apoyo a la educación, con la finalidad de que tengan y pongan en práctica herramientas para la resolución de conflictos y que forme parte del trabajo cotidiano de los salones de clase, desde el currículo y en el tratamiento de los contenidos educativos.

Es fundamental tener en cuenta que el proceso formativo de la resolución pacífica de conflictos es largo y sostenido, se requiere que los contenidos y las estrategias educativas sean intencionadas, metódicas y compartidas por el personal docente y directivo. Autores, entre ellos Cascón, proponen la aplicación de la metodología del juego para involucrar al alumnado en el análisis y la reflexión de las problemáticas cotidianas que se viven en las aulas y en el entorno social, para generar vínculos y cohesión en las niñas, niños y adolescentes, así como proveerlos de recursos para la resolución no violenta de los conflictos.

Para avanzar en esta tarea es necesario un trabajo continuo y articulado entre el desarrollo de las habilidades sociales y emocionales, el respeto a los derechos humanos, la inclusión educativa, la igualdad de género, la resolución pacífica de conflictos, la participación infantil y adolescente, que en conjunto, implica el fomento a una cultura de paz, es decir, partir desde la perspectiva personal y social para sentar las bases del trabajo formativo en la construcción de una escuela libre de violencia y en la gestión de prácticas educativas para propiciar una convivencia pacífica, inclusiva y democrática[2].

[2] Puede consultar las diferentes líneas de trabajo y materiales producidos en el marco del Programa Nacional de Convivencia Escolar, en el link:
https://dggeyet.sep.gob.mx/materiales_socioemocionales/

Binaburo, J.A. y Muñoz, B. (2007). *Educar desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Grupo Planeta.

Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Síntesis.

Bisquerra, R. (Coord.). (2013). *Educación emocional. Propuesta para educadores y familias*. Desclée de Brouwer. 2 ed.

Burguet, M. (1999). *El educador como gestor de conflictos*. Desclée De Brouwer.

Buxarrais, M. (1998). Educar para la solidaridad. OEI. *Programas Educación en Valores*. Sala de Lectura. ACSUR. Las Segovias.

Cascón, F. (s/f). *¿Qué es bueno saber sobre el conflicto?* Cuadernos de pedagogía, núm. 287. Pp. 57-60.

Cascón, F. (2001). *Educar en y para el conflicto*. Cátedra Unesco sobre Paz y Derechos Humanos. Universidad Autónoma de Barcelona.

Esquivel, C. y García, M. (2018). La Educación para la Paz y los Derechos Humanos en la creación de valores para la solución de conflictos escolares. *Revista Justicia*, 23(33), Pp.256-270. Universidad Simón Bolívar. https://doi.org/10.17081/just.23.33.2892

Fisas, V. (2005). Abordar el conflicto: la negociación y la mediación. *Revista Futuros*, núm. 10, vol. 3.
https://www.robertexto.com/archivo17/abordar_conflicto.htm

Fondo de Naciones Unidas para la Infancia. (2003). Talleres para trabajar con familias: ¿Te suena familiar?: Aprender a resolver nuestros conflictos.
https://www.unicef.org/chile/media/4761/file/Te%20suena%20familiar.pdf

García, M. (2005). *Programa Nacional de Mediación Escolar. Tomo 1 Marco General*. Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología de la Nación. Presidencia de la Nación.

Goleman, D. (1998). *La práctica de la Inteligencia Emocional* (Trad. F. Mora y D. González). Kairós.

17_Resolucion_de_conflictos_01_DGET_2022_21_V_27_CM.indd 28-29 25/10/2022 07:10:15 p. m.

Gómez, A. y Martínez, D. (2000). Propuestas para trabajar en el aula. *Diario Norte, Suplemento Escolar, 22, 4*. http://usuarios.arnet.com.ar/abrjos/Notas.htm#aula

Guichot, V. y De la Torre, A. (2018). Emociones y creatividad: una propuesta educativa para trabajar la resolución de conflictos en educación infantil. *Cuestiones Pedagógicas*. Núm. 27. pp. 37 a 52. https://revistascientificas.us.es/index.php/Cuestiones-Pedagogicas/article/view/8559/7603

Hernández, K. y Lesmes A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista Convicciones*, núm. 1, vol. 9. Pp. 83-87.

Hernando, A. Aguaded, I. y Pérez, A. (2011). *Técnicas de comunicación creativas en el aula: escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios.* Educación y Futuro, vol. 24. Pp. 153-177.

Kreidler, W.J. (2011). *La resolución creativa de conflictos (Manual de actividades).* Unión Temporal: Centro persona y Familia, Fundación para el Bienestar Humano – SURGIR.

Lederach, J.P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos*. Educación para la paz, Edupaz 10, Madrid, Catarata.

Masa, S. y García, S. (Coord.). (2015). *Resolución pacífica de conflictos. Guía de recursos y experiencias prácticas para educadores/as*. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala.

Ministerio de Educación de Perú. (2013). *Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Ministerio de Educación. https://educrea.cl/aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas/

Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. *Provincia*, núm. 10. Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela. Pp. 53-71.

Organización de las Naciones Unidas. (1998), Asamblea General de las Naciones Unidas. Resolución adoptada por la asamblea general, disponible en: https://www.um.es/paz/resolucion2.html fecha de consulta: 06 de octubre de 2022

Redorta, J. (2007). Cómo analizar los conflictos. La tipología de los conflictos como herramienta de mediación. Paidós.

Ribes, R., et. al. (2005). Una propuesta de currículum emocional en educación infantil (3 a 6 años). *Cultura y educación*,17(1). Pág. 1- 17. http://www.ub.edu/grop/wp-content/uploads/2014/03/Una-propuesta-de-curr%C3%ADculum-emocional-en-educaci%C3%B3n-infantil-3-6-a%C3%B1os.pdf

Rodríguez, M., y Seralde, M. (1991). *Asertividad para negociar*. McGraw-Hill.

Schmelkes, S. (2001). *Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas*. Biblioteca para la Actualización del Maestro. Secretaría de Educación Pública. Tercera reimpresión.

Torrego S. (Coord.) (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Manual para la formación de mediadores. Narcea.

Tuvilla, R. (s/f). *Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos. Consejería de Educación y Ciencia*. Dirección General de Orientación Educativa y Solidaridad. https://www.educatolerancia.com/wp-content/uploads/2016/12/5._convivencia-andalucia.pdf

17_Resolucion_de_conflictos_24_OCT_2022_21_TC_27_CM.indd 30-31 25/10/2022 07:10:15 p. m.