

Material de Apoyo  
Para la  
Convivencia Escolar

ENSEÑANZA BÁSICA (1º a 4º)

1

# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Material de Apoyo  
Para la  
Convivencia Escolar

ENSEÑANZA BÁSICA (1º a 4º)

1

# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Este documento se encuentra en el sitio web del Ministerio de Educación:  
[www.mineduc.cl](http://www.mineduc.cl)

**Material de Apoyo Para la Convivencia Escolar**  
Ministerio de Educación

Primera Edición: Agosto de 2000  
5.000 ejemplares

Diseño y Producción: Arquetipo Ltda.

Impresión: Prestserv S.A.

Santiago-Chile

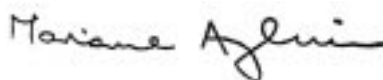
*El programa de la UNESCO, Aprender para el Siglo XXI, coordinado por Delors, señala cuatro pilares de la educación del futuro: aprender a conocer, aprender a actuar, aprender a vivir juntos y aprender a ser.*

*En estos materiales que ofrecemos, abordamos la dimensión que hace referencia a «aprender a vivir juntos», a convivir.*

*La convivencia escolar es un tema que está presente necesariamente en la formación de nuestros alumnos y alumnas. Con el fin de contribuir a la importante labor que los docentes realizan en este sentido, el Ministerio de Educación inicia esta serie de publicaciones para las escuelas y liceos del país. Ellas constituyen un material de apoyo para definir diferentes aspectos de la convivencia, para identificar sus dificultades y para abordar su trabajo en la sala de clases y en reuniones de profesores.*

*Las buenas prácticas de convivencia estimulan el desarrollo de todos los valores y favorecen las situaciones de aprendizaje. Pensamos que este material será de utilidad para muchos docentes, a los que cabe la importante tarea de aterrizar las grandes ideas en la realidad cotidiana de la sala de clases.*

*Es muy importante para nosotros recibir sus observaciones y sugerencias para incorporarlas en las próximas publicaciones, de manera de ir perfeccionando el material de acuerdo a las necesidades que planteen las diversas situaciones de convivencia escolar. Así podremos, con un esfuerzo conjunto, entregar a nuestros alumnos y alumnas el ejercicio de prácticas que favorezcan un clima escolar estimulante y enriquecedor.*



Mariana Aylwin  
Ministra de Educación

## I. ¿Qué es un conflicto?

La presencia del conflicto es una realidad insoslayable que acompaña y que ha acompañado, en distintos grados de intensidad y de visibilidad, el desarrollo de la sociedad y de las personas. Por lo tanto, cualquier estrategia educativa orientada a educar en y para la vida, debiera fundarse en este dato de la realidad: los conflictos existen y son cercanos a cada una de las personas.

Los conflictos son parte del diario vivir, son inevitables, no son buenos ni malos, simplemente existen y pueden llegar a ser administrables constructivamente.

Encontramos varias definiciones de esta situación de la convivencia humana. Aquí hay algunas:

- El conflicto es un desacuerdo de ideas, intereses, o principios entre personas o grupos (en el momento del conflicto las partes perciben sus intereses como excluyentes).
- Es un proceso que expresa insatisfacción, desacuerdo o expectativas no cumplidas de cualquier intercambio dentro de una organización.
- El conflicto es la divergencia de intereses percibido. La creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden alcanzarse simultáneamente.

Desde estas definiciones de conflicto podemos distinguir como elementos comunes:

- La incompatibilidad o divergencia de intereses.
- Reconocimiento de dos o más partes comprometidas o involucradas en el conflicto.
- La idea de proceso reversible si se cuenta con algunas condiciones básicas para su «administración» (habilidades de resolución de conflictos).

### Ejercicio

Con el propósito de contextualizar su reflexión, solicitamos realizar un ejercicio de observación sistemática de la convivencia interna de su curso, desde la perspectiva de identificar los conflictos más recurrentes en su grupo de trabajo y las actitudes de ellos frente a los conflictos.

Se sugiere que esta observación se realice durante un período de tiempo y espacio definido; una a dos semanas en la sala de clase o en el patio, o en algún otro sector.

A su vez, identificar el contexto en que se vive la situación de **conflicto y la manifestación externa** del conflicto: palabrotas, golpes, minimización del otro, ofensa personal, etc.

## Ficha de Registro de Observación Personal

Curso: \_\_\_\_\_

Tiempo definido para la observación: \_\_\_\_\_

Espacio de observación: \_\_\_\_\_

Contexto	Situación de Conflicto	Manifestación del Conflicto

### 1. ¿Podría clasificar los conflictos observados en su curso?

Conflictos de interés	Conflictos de relación	Otro tipo de conflictos
¿Hubo solución y de qué tipo?	¿Hubo solución y de qué tipo?	¿Hubo solución y de qué tipo?

2. ¿Por qué escogió ese tiempo y espacio para su trabajo de observación?
3. ¿Qué le aportó el ejercicio de sistematizar la observación?
4. Lo observado ¿le entregó nuevas pistas para su proyecto pedagógico como profesor?

## II. Diferentes formas de abordar los conflictos

A continuación se presentan algunas precisiones propuestas por Christopher Moore

1. **Rechazo del conflicto:** hacer de cuenta que el conflicto no existe, evitando enfrentarlo. Va más allá del silencio castigador en una situación de conflicto, es *evadir, ignorar o negar* la situación *de conflicto*.
  - «No es importante»,
  - «No siento que es necesario cambiar»,
  - «Ignorarlo es mejor».

*Este es un nivel de solución de mala calidad, pues no resuelve el conflicto y sólo dilata la situación y, al no cambiar nada, puede desgastar la relación de las partes que están en conflicto.*

2. **Negociación informal:** Busca la solución del conflicto o problema a través de una conversación informal entre las partes involucradas. Al ser este un diálogo voluntario de las partes, requiere de la voluntad y compromiso de las partes para su resolución. En caso de que no lograsen una solución que satisfaga a ambas partes, es posible que recurran a otras alternativas de resolución un poco más complejas, pero más exitosas como la negociación formal o la mediación con un tercero neutral.
3. **Mediación en el conflicto:** Implica un proceso de resolución con la participación de un tercero neutral, en donde la toma de decisiones es de absoluta responsabilidad de las partes que están en conflicto. Por ello, éste es un proceso de resolución privado, confidencial y voluntario; las partes tienen poder resolutivo y con una tercera parte involucrada e imparcial.
4. **Arbitraje:** Corresponde a un proceso privado de resolución, en donde las partes afectadas en el conflicto recurren a un tercero imparcial y depositan en él o ella, las medidas de resolución. Por ello, se trata aquí de un tercero con *poder de decisión, independiente y que no compromete al sistema legal*. A diferencia del mediador, el árbitro, luego de escuchar a las partes y recibir los antecedentes y pruebas, toma las decisiones por las partes. Un ejemplo: cuando dos alumnos/as que tienen un conflicto recurren al profesor/a jefe para que defina qué hacer para solucionar el conflicto. Los alumnos/as deberán acatar la respuesta que dé el profesor/a.

*Las estrategias de resolución están en directa relación con la percepción que tengamos de los otros. En una convivencia fundada en la competitividad, lo más probable que las estrategias de resolución sean también competitivas.*

5. **Estrategias resolutivas de cooperación:** En otra dirección, encontramos estas estrategias también denominadas integradoras, hombro a hombro o ganar-ganar. Estas estrategias buscan solución que satisface e integra las necesidades de ambas partes. Las estrategias cooperativas están fundadas en relaciones humanas en que el otro se percibe como legítimo e igual.

En nuestra cultura, centrada especialmente en relaciones instrumentales y competitivas, la tendencia es resolver los conflictos a través de transacciones o de relaciones de poder. Vale decir, «lo normal» o más frecuente es que gane el más fuerte, el que tiene más poder, el que tiene «más influencias», el que tiene acceso a más oportunidades. Considerando la definición inicial de resolución, en estos casos no existe resolución de conflicto, en tanto que se anula y se niega a una de las partes.

*Existe resolución de conflictos cuando ambas partes tienen acceso, en igualdad de condiciones, a enfrentar y resolver el conflicto. Esto no quiere decir que ambas partes ganen; sin embargo, tampoco quiere decir que ambas partes pierdan.*

En efecto, las partes se ponen en condiciones de resolución toda vez que intentan identificar qué pasa con el otro, qué pierde o gana el otro, qué siente y qué espera el otro de mí. El conflicto, con una correcta administración, contribuye a un cambio paradigmático en las relaciones humanas. Resolver pacíficamente los conflictos requiere ponerse en el lugar del otro.

Por lo general, la selección de estrategias no es pura. Es decir, no tienen que ser completamente competitivas ni completamente cooperativas. Las situaciones y contextos en que se dan los conflictos determinan en gran parte la elección del tipo de estrategia.

### III. Formas de resolución de los conflictos

Para iniciar el análisis y reflexión sobre los modos más recurrentes de resolución de conflictos en nuestra cultura, quisiéramos partir diferenciando dos conceptos claves en la finalización de un conflicto: acuerdo y resolución.

El **acuerdo** dice relación con la definición de pautas tendientes a cambios de conductas para terminar el conflicto. Un acuerdo establece quién hace qué cosa y cuándo. Un ejemplo de la escuela: pactar con los estudiantes que deseen usar su

pelo largo, que deberán asistir al colegio con su pelo limpio y amarrado atrás. De lo contrario, deberán usarlo corto. En este ejemplo de acuerdo subyacen presupuestos como:

- **De parte de la autoridad de la escuela:** el respeto por el interés del estudiante y la explicitación de los límites aceptables;
- **De parte del estudiante:** la expresión de su interés y la voluntad de acoger o no el acuerdo. De no ser así, el estudiante está en conocimiento de las posibles consecuencias.
- **En la convivencia:** el ser consecuentes con el acuerdo tomado.

La resolución implica **un cambio de actitudes subyacentes al conflicto, supone dejar de percibir al otro como un enemigo**. Un proceso de resolución pacífica de conflictos tiende hacia la *reparación de las relaciones de las partes involucradas* y no sólo a un cambio conductual.

Hay distintas maneras de resolver las diferencias o disputas producto de un conflicto: remitiéndonos a los aprendizajes transmitidos por tradición; a reglamentos y normas; a lo que percibo que me resulta mejor; recurriendo a mecanismos formales, tribunales o a través de mecanismos informales.

Cabe destacar que la selección de una u otra forma de abordar los conflictos va asociada a las actitudes y/o habilidades, desarrolladas o no en la vida de las personas. En otras palabras, los modos de resolución a los que uno pueda optar tienen directa relación con las habilidades sociales y de resolución que pude aprender en mi relación con otros y de la percepción que tengo de los otros (oportunidades de aprendizajes transversales).

### Sugerencias para la resolución conjunta del conflicto:

- a) Decida si piensa quedarse y negociar el conflicto, no importa todo lo difícil que parezca. (Definición del tipo de abordaje del conflicto)
- b) Identifique los motivos: (clarificar la situación)
  - ¿Cuál es el motivo del conflicto?
  - Sea específico/a
- c) Escriba lo que quisiera que ocurra incluyendo:
  - ¿Qué desea hacer?
  - ¿Qué espera que la otra parte haga?
  - Sea específico/a
  - Sea realista
- d) Pregunte a la otra parte qué piensa y siente; escuche atentamente.
- e) Busque compromiso. Sea flexible, pero firme. Trabaje para lograr los deseos y necesidades de ambas partes.

## IV. Algunos recursos pedagógicos

A continuación presentamos cuatro recursos pedagógicos como ejemplo de actividades posibles de realizar con los estudiantes.

### Lluvia de ideas\*

*Objetivo:*

Conocer nuevas alternativas o estrategias frente a una misma situación.

Tiempo: 5 minutos.

*Instrucciones:*

- Divida a los participantes en pequeños grupos.
- Solicite que busquen soluciones a los siguientes problemas (o a otros) a través de lluvia de ideas.
- Analizar el tipo de respuestas. Se podrían agrupar de acuerdo a criterios. Ejemplo: soluciones cooperativas, competitivas, individualistas, etc.

Problema 1:	Tenemos un depósito lleno de sillas. ¿Qué podemos hacer con ellas?
Problema 2:	Tenemos un ladrillo en un laboratorio. ¿Para qué se puede utilizar?

Realizando con los estudiantes algunos ejercicios de apresto –en torno a ser tolerantes con las opiniones y percepciones de los otros, y de ejercitar cómo se enriquecen las posiciones personales de los otros– se podrían ir presentando problemas con mayor complejidad y de mayor cercanía a las vivencias de los estudiantes. No es recomendable iniciar o poner a disposición del grupo en general, situaciones particulares de algún integrante del grupo, sin previa autorización del o los afectados.

### Hoja de Análisis del Conflicto:

<b>Las partes:</b> ¿Entre quiénes es el problema?		
<b>Percepciones:</b> ¿Qué piensa cada parte de la otra y de la situación?		
<b>Posiciones:</b> ¿Qué reclama cada parte?		
<b>Intereses:</b> ¿Qué es lo que cada parte realmente quiere y por qué?		
<b>Opciones creativas:</b> ¿Qué posibles soluciones satisfacen nuestros intereses?		

\* Propuesto por Sara Rozenblum «Mediación en la Escuela», AIQUE, Buenos Aires, 1998.

# Orientaciones para la Acción

## El diálogo para buscar soluciones

### Objetivo:

Favorecer el diálogo entre niños y niñas para la búsqueda de soluciones a un conflicto determinado.

**Tiempo estimado:** 40 minutos

### Descripción de la actividad:

Reúna a los niños y niñas en grupos de seis personas cada uno. Léales la siguiente historia y pídale que busquen algunas soluciones frente al problema que se plantea.

*Dos niños están jugando a las bolitas y una niña se acerca y les pregunta si puede jugar con ellos. Uno de los niños le dice que no, porque las niñas no juegan a esas cosas y además ya empezaron. La niña les explica que ha traído muchas bolitas para jugar y que ella es muy buena, pero los niños siguen jugando y no le hacen caso.*

### Preguntas que pueden orientar el trabajo grupal:

- ¿Creen que sólo los niños pueden jugar a las bolitas? ¿Por qué?
- ¿Cómo podríamos resolver esta situación?
- ¿Qué harían ustedes en una situación parecida?

Pídale a los grupos que escriban las soluciones a las que llegaron.

Escriba en el pizarrón las ideas de cada grupo e invítelos a elegir la o las soluciones que les parecen mejores.

### Alternativa en caso de que aún no sepan leer:

Pídeles que conversen en los grupos sobre la situación y que busquen algunas soluciones para ese conflicto. Luego, y estando todo el curso reunido, invite a cada grupo a contar al curso las soluciones a las que llegaron. Cuando todos hayan terminado, pregúnteles cuáles de las soluciones propuestas les parece mejor para ese caso.

Pregunte al curso qué les pareció la actividad y si han tenido algún problema parecido al de la historia; si es así, pregunte cómo se resolvió.

Cuando todos hayan terminado, reúna al curso y pídale a un o una representante de cada grupo que cuente las soluciones que propusieron.

## La capacidad de escuchar

### Objetivo:

Desarrollar en niños y niñas la capacidad de escucharse durante un conflicto

**Tiempo estimado:** 30 minutos

### Descripción de la actividad:

Pida a los niños y niñas que se ubiquen en parejas. Dígales que se coloquen frente a su compañero o compañera y al momento en que usted diga ¡Ya! durante algunos minutos (5 minutos como máximo) tendrán que, simultáneamente, contarle al otro u otra una pequeña historia o cualquier anécdota (pueden hablar sobre lo que hicieron durante el fin de semana u otra situación que se les ocurra). Dele algunos minutos para que piensen sobre qué van a hablar.

Explíqueles que el objetivo de esta actividad es que cada uno trate de atraer la atención de la otra persona mientras está hablando.

### Preguntas que pueden orientar el trabajo grupal:

Cuando hayan terminado, reúna al curso en un círculo y comience un diálogo preguntando:

- ¿Qué tuvieron que hacer para que la otra persona los escuchara?
- ¿Escucharon el relato de la otra persona?
- ¿Qué sucede cuando hablamos a la vez?
- ¿Qué podríamos hacer para escuchar lo que la otra persona nos tiene que decir?

Finalmente, pregúnteles si han tenido alguna situación en que les haya pasado algo similar y cómo lo han solucionado.

## Ponerse en el caso del otro

### Objetivo:

Favorecer en niños y niñas situaciones en las que puedan interaccionar entre ellos/as mismos/as en las que compartan decisiones y resuelvan problemas y conflictos.

**Tiempo estimado:** 40 minutos

### Descripción de la actividad:

Ubique al curso en un círculo, acostados en el suelo. Lea el siguiente texto lentamente. Antes de comenzar la lectura, espere a que los niños y niñas estén relajados, en silencio. Comience la lectura con lo siguiente:

*Cierren los ojos e imaginen que están saliendo de esta sala y que van caminando por una calle larga. Ahora llegaron a una casa muy vieja y abandonada. Cuando abren la puerta, ésta se abre haciendo un crujido. Ahora están adentro y se encuentran en una sala oscura y vacía. (Silencio).*

*De repente comienzan a sentir que se están achicando cada vez más. El techo les parece muy alto, muy lejos. Ahora tienen el tamaño de un libro y cada vez son más pequeños. Además, les está creciendo la nariz y el cuerpo se cubre de pelos. Ya no pueden caminar porque ahora andan en cuatro patas; se dan cuenta de que se han convertido en un ratón.*

*De pronto, una puerta se empieza a abrir y ¡es un gato! Se sienta y mira a todos lados lamiéndose los bigotes. Luego se levanta y comienza a caminar por la sala, lentamente. Ustedes se quedan muy callados mirando atentamente al gato. (Silencio).*

*El gato los acaba de ver y se prepara a perseguirlos. Lentamente se acerca..., hasta que está delante de ustedes, listo para saltar.*

*Pero en el momento en que el gato se los va a comer, ustedes empiezan a sentir que están cambiando otra vez de forma. Esta vez crecen rápidamente y el gato se hace cada vez más pequeño. El gato se está transformando en ratón y ustedes son ahora un gato. Imagínense: ¿Cómo se siente ahora el ratón? ¿Qué van a hacer con él?*

*Ahora sienten otro cambio. Empiezan a crecer cada vez más hasta que vuelven a ser ustedes mismos. Salen de la casa y vuelven a la escuela y a la sala. Ahora abran los ojos y miren a su alrededor.*

Inicie una conversación con el curso, realizando las siguientes preguntas:

- **¿Cómo se sintieron siendo ratones?**
- **¿Qué sintieron cuando el gato se los iba a comer?**
- **¿Qué pensaron que podían hacer en esa situación?**
- **¿Cómo se sintieron al ser gatos?**
- **¿Pensaron en hacerle algo al ratón? ¿Qué pensaron?**
- **¿Cuándo se sintieron más seguros? ¿Al ser ratones o gatos?**

Termine la actividad explicándoles que a veces, cuando tenemos un problema con alguna persona, no nos ponemos en el lugar de ella y la hacemos sentir como se sentía el ratón. Pídales que piensen qué podrían hacer para que esto no pase.

## Resolución no violenta de conflictos

### Objetivo:

Favorecer en niños y niñas la toma de decisiones en la resolución de conflictos.

**Tiempo estimado:** 60 minutos

**Materiales necesarios:** Hojas de papel. Una bolsa o caja pequeña que sirva como buzón.

### Descripción de la actividad:

Pida a los niños y niñas que piensen sobre algún problema que se le presente o se les haya presentado en la clase, la casa o entre sus compañeros y compañeras. Dígalos que cada uno escriba sobre una hoja el problema que eligió, indicando las personas y las causas del problema. Explíqueles que no es necesario que pongan su nombre en la hoja.

Cuando todos y todas hayan terminado, pídeles que pongan sus hojas en el buzón.

Reúna al curso en grupos de 5 ó 6 miembros. Saque al azar tres o cuatro hojas y lea las «situaciones-problema» al curso. Cada grupo elegirá una situación y dispondrá de 15 minutos aproximadamente para discutirla y organizar una pequeña dramatización que muestre cómo se resolvería el problema.

Reúna a todo el curso e invite a un grupo a presentar su dramatización. Cuando todos los grupos hayan hecho su presentación, comience un diálogo con todos los niños y niñas. Para orientar la conversación, puede basarse en las siguientes preguntas:

- **Los problemas que cada grupo presentó; ¿ocurren? o ¿puede ocurrir ese problema realmente?**
- **¿Han tenido alguna vez ese tipo de problemas? ¿Qué sintieron? ¿Qué hicieron entonces? ¿Les pareció bien esa solución?**
- **¿Hay otras formas de resolver los problemas? ¿Cuáles?**

### Variación para grupos de niños y niñas pequeños (1º Básico):

Reúna a los niños y niñas en un círculo e invítelos a contar alguna situación que hayan tenido con algún compañero o compañera. Pregunte al resto del curso qué harían en una situación similar y cómo se podría resolver ese problema.

*Nos interesa y nos sirve mucho su opinión*

- ¿Le fue de utilidad esta cartilla?
- ¿Qué ventajas le encuentra? ¿Qué defectos?

Agradeceremos sus sugerencias

Gracias.

