

Resolución de conflictos

IES Santa Bárbara

Año 10, núm 2

Noviembre 2016

Los conflictos

Conflicto es aquella situación en la que dos o más personas entran en oposición, confrontación o disputa porque sus necesidades, sus objetivos o sus valores son contrarios y chocan entre sí.

En todo lugar de convivencia entre personas, por ejemplo **un centro educativo o una familia**, surgen conflictos de diversa importancia. Ignorar-

los no es la solución, pues son inevitables, siempre van a aparecer conflictos. Éstos no son en sí mismos negativos, sino que tenemos que verlos como una oportunidad de abordar de manera positiva las diferencias.

Lograr un clima positivo de convivencia tiene que ver más con cómo se **resuelvan los conflictos** que con la no existencia de



los mismos.

Entre las **habilidades** que toda persona debe disponer se encuentran las de resolución de conflictos, que tanto educadores, como profesores y familias, estamos interesados en inculcar al alumnado.

Conflicto y violencia

Conflicto y violencia no deben confundirse. No toda situación conflictiva desemboca en conductas agresivas o en violencia.

Además no es la manera adecuada ni deseable de resolver los mismos.



Contenido:

Habilidades para resolver conflictos 2

Conflictos en las familias 2

Estrategias para resolver conflictos en la familia 2-3

Papel de las familias 3

Puntos de interés especial:

- Escucha activa.
- Comunicación asertiva.
- Estrategia de exploración de alternativas.
- Método ganar-ganar.
- Reuniones familiares.

Conflictos en las familias

Nuestros hijos/as tienen que adaptarse al entorno en que van a crecer. Esto implica aprender que existen limitaciones, tensiones y conflictos y que sus deseos pueden colisionar con los de los demás. Esto pasa con frecuencia en las familias en el proceso de desarrollo y crecimiento de toda persona. Por ejemplo cuando tienen que asumir responsabilidades y aprender determinadas tareas (en casa o en el colegio, por ejemplo participar en las tareas de casa o resolver sus tareas escolares), o cuando discuten con los hermanos, o con amigos o padres.

“En todas las familias, en cuanto espacio de convivencia, surgen

Habilidades para resolver conflictos

Las **habilidades sociales** en general nos ayudan a resolver los conflictos, por ello serán importantes tanto para desarrollarlas los padres y madres, como para inculcárselas a nuestros hijos/as. En concreto son especialmente relevantes las siguientes:

Escucha activa: es un tipo de escucha en la que demostramos a los demás que les estamos escuchando. Es especialmente importante en la comunicación en la familia. Incluye la utilización de preguntas sobre lo que nos cuentan, gestos de asentimiento, identificación de sentimientos (por lo que me estás contando parece que te sientes...), etc.



Comunicación asertiva y expresión de sentimientos: utilización de los llamados “**mensajes Yo**”, en los que expresamos cómo nos sentimos ante la conducta de los demás: “cuando haces... (la conducta concreta que supone el conflicto) me siento....(aquí añadimos el sentimiento apropiado a la situación) porque.... (y aquí añadimos una explicación)”.

Estrategias para resolver conflictos en familia

El primer paso que tenemos que dar a la hora de resolver conflictos en la familia es el de **definir de quién es el problema**, esto es, identificar si el problema al que nos enfrentamos es de nuestro hijo/a y tiene que ser él el que lo resuelva (podemos ayudarlo), o si el problema nos afecta directamente a nosotros/as .



Cuando la resolución de la situación afecta sólo a los hijos/as (por ejemplo, la resolución de sus tareas escolares, o un desacuerdo con algún amigo/a) la estrategia que podemos usar los adultos es la de ayudar a nuestros hijos/as a que resuelvan sus propios problemas mediante **la exploración de alternativas**. Con esta estrategia pediremos a nuestros hijos/as a que definan el problema que tienen, que posteriormente piensen las posibles alternativas de solución que pueden tener y que decidan cuál van a poner en práctica. Serán ellos/as los que decidan qué van a hacer y cuándo, y nosotros les preguntaremos después cómo les ha ido, animándoles a que prueben otra posibilidad si la primera no dio resultado. Con esto fomentamos además la responsabilidad.



Ahora bien, cuando la resolución del problema nos afecta también directamente a los padres y/o madres, entonces la estrategia que podemos utilizar es la

denominada “**ganar- ganar**”. Este es un método de negociación que parte del respeto al otro y de la comunicación asertiva de la que hablamos antes. Consiste en explicar cómo ve el problema cada una de las partes, posteriormente cada uno da todas las alternativas de solución que se le ocurren (nadie critica) y se ponen de acuerdo en una solución (se decide cómo y cuándo ponerla en práctica y cuándo se va a revisar que se ha cumplido). Además es muy importante decidir cuál será la consecuencia a aplicar si alguna de las partes no cumple lo acordado.

También podemos utilizar las **reuniones familiares**, en ellas se puede aprovechar para hablar de cuestiones que nos preocupan o para poner en práctica las estrategias antes mencionadas.

Papel de las familias

Sabemos que no es sencillo comprender los conflictos entre las personas, sin embargo las familias debemos esforzarnos en hacerlo lo mejor posible, ya que cuando resolvemos un conflicto

positivamente estamos dando un paso adelante en la educación de nuestros hijos/as.

Además les ayudamos a ser responsables e independientes.



IES Santa Bárbara

C/ David Vázquez Martínez nº 4

Teléfono: 985 69 51 01

Correo: stabarla@educastur.org



¿Qué está ocurriendo en nuestro IES?

- El alumnado de 1º de Bachillerato participa en la charla coloquio de la Asociación Seronda sobre su proyecto con jóvenes de las maras en Guatemala.
- Los distintos grupos están eligiendo a sus delegados/as.

¿Qué va a ocurrir próximamente en nuestro IES?

- Se va a realizar la renovación completa del Consejo Escolar, por lo que el día 16 de noviembre habrá elecciones entre el profesorado, el alumnado y las familias.
- Los días 21, 22 y 24 alumnado de 1º a 4º irán al Festival de Cine de Gijón como parte de las actividades programadas por los departamentos de Inglés, Francés y Valores éticos.

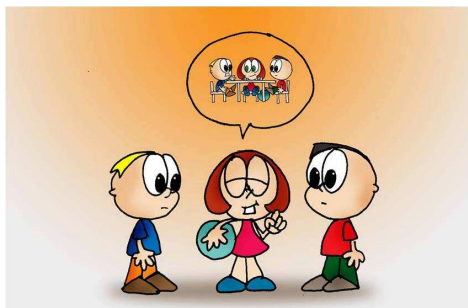
Estamos en la web

<http://web.educastur.princast.es/ies/stabarla>

Mediación entre iguales en el Instituto

La mediación entre iguales es uno de los proyectos que desarrollamos en el Instituto. En concreto consiste en que alumnos/as del centro, formados para ello, actúan de forma imparcial para que sus compañeros/as lleguen a acuerdos para resolver distintos problemas y conflic-

tos entre ellos.



Cualquier alumno/a del Instituto puede solicitar una mediación en un

conflicto con un compañero/a. Para ello se lo puede decir al tutor/a, que hablará con los mediadores. Serán los mediadores, que actúan en parejas, quienes realizan la mediación durante el tiempo de recreo.

Los conflictos graves no serán objeto de mediación.