

Seminario

Resolución de Conflictos en el Aula

Ps. Mg. Pablo Muñoz Molina

¿Qué son los conflictos?

El conflicto es inherente a la condición humana, siendo necesarios afrontarlos e intentar resolverlos y no esperar a que se resuelvan por sí mismos o que el tiempo se encargue de resolverlos (Pérez de Guzmán, Amador y Vargas, 2011).

Se entiende el conflicto escolar como el **desacuerdo** existente entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la **comunidad escolar**, de tal manera que las partes perciben como excluyentes, aun cuando puedan no serlo.

El principal reto de un profesor es afrontar y resolver los conflictos de manera constructiva.



Naturaleza de los conflictos al interior del aula

La etiología es multifactorial: intensidad y frecuencia.

Familiares:

Bajas expectativas de los padres sobre el rendimiento de sus hijos.

Falta de exigencia y de hábitos de estudio en el ambiente familiar.

Desinterés y despreocupación de los padres por aspectos educativos.

Sociales:

Cultura de la inmediatez (recompensas de corto plazo).

Desvalorización de la educación.

Exigencia de derechos y olvido de obligaciones.

Escolares:

Promoción automática de curso sin alcanzar los niveles básicos exigidos.

Bajas expectativas del profesor sobre estudiantes.

Autoconcepto académico negativo del estudiante.

Inadecuación entre el currículum y las metodologías del docente.

Niños provenientes de otros establecimientos con niveles educativos diferentes.

(Pérez de Guzmán, Amador y Vargas, 2011).

Tipos de conflictos que resuelven los docentes

Conductas disruptivas (voluntario): Hacerse el gracioso, provocar ruidos, levantarse continuamente, confrontar a docentes y hacer preguntas absurdas.

Conductas indisciplinadas (involuntario): Hablar sin pedir permiso, ensuciar, tirar cosas por la clase, comer en clase, empujar en la fila.

Desinterés académico: No traer materiales o tareas de la casa, no prestar atención a explicaciones del docente, llegar tarde a clase.

***Conductas antisociales:** Decir mentiras, agredir a compañeros, destrozo del mobiliario, vandalismo, robo, consumo de sustancias.



Tipos de conflictos que resuelven los docentes

Según el informe de Involucramiento de la Comunidad Educativa (Mineduc, 2023) el 25% de los casos reportados de violencia y conflicto entre estudiantes se da en redes sociales y plataformas digitales.



Efectos del conflicto en el Aula

En el clima de Aprendizaje

Principal variable que influye en el aprendizaje y desarrollo integral de estudiantes.
(Mineduc, 2015)



En la salud mental de docentes

Agotamiento, estrés, baja motivación y satisfacción laboral, agresividad; problemas de salud mental
(Valdés y Martínez, 2017)



En el rendimiento escolar de afectados

Fracaso escolar.
Baja habilidad social.
Menor capacidad de adaptación.
Baja tolerancia a la frustración.
(Gázquez y Pérez-Fuentes (2011)



En compañeros espectadores

Naturalización del maltrato y pérdida de sensibilidad o empatía
(Berger, 2009)



Efectos del conflicto en el Aula

Valdés y Martínez (2017) señalan que los docentes actuales no solo tienen que lidiar con situaciones de maltrato entre estudiantes, sino que, además, deben mostrar habilidades en la resolución de conflictos lo que significa adoptar un rol activo. Estos autores analizaron dos tipos de prácticas activas de docentes para enfrentar conflictos: i) prácticas no permisivas y ii) prácticas que involucran a la familia, no observándose diferencias significativas en los resultados.

Por este motivo es importante un rol activo del docente (y otros profesionales) en la **prevención** y **resolución** de conflictos.



Recomendaciones para el manejo de conflictos

Existen diversas propuestas para resolver conflictos en el Aula, desde el Ministerio y desde la academia.

El Modelo de Pérez de Guzmán se plantea:

- Promover y regular los conflictos en documentos institucionales (protocolos)
- Implementar intervenciones preventivas de conductas conflictivas así como el fomentar relaciones interpersonales saludables
- Implementar un modalidad de gestión de conflictos **participativa y democrática**. Los estudiantes (del curso), a través del debate y del consenso, deben participar de la construcción de procedimientos, lo que aumenta el compromiso.
- Incluir la resolución de conflictos como tema para trabajar en las diversas asignaturas, ya que permiten desarrollar actitudes y habilidades fundamentales para la vida en sociedad.
- Incluir dinámicas de grupo en estudiantes para mejorar el compañerismo y la convivencia.
- Generar conciencia en las familias del sentido de la “comunidad escolar” y aumentar la implicancia de estos en el proceso educativo.

Recomendaciones para el manejo de conflictos

Existen diversas propuestas para resolver conflictos en el Aula, desde el Ministerio y desde la academia.

El Modelo del MINEDUC plantea:

Este modelo está más relacionado al abordaje de conflictos más que a su prevención.

Medidas de promoción:

- Desarrollar en estudiantes habilidades prosociales.
- Elaborar un marco claro y compartido de normas.
- Favorecer la participación real de los alumnos en clase.
- Formación del profesorado.

Medidas de prevención:

- Construir normas concretas contra las agresiones y a favor de las relaciones interpersonales y positivas.
- Contar con momentos específicos en la semana en donde se reflexione sobre las relaciones humanas.
- Trabajar la empatía emocional en estudiantes.
- Involucrar a las familias sobre las formas que tienen de convivir.

Recomendaciones para el manejo de conflictos

El Modelo del MINEDUC plantea:

Para el abordaje de conflictos: **diálogo formativo**



Negociación

Los estudiantes
llegan a un acuerdo
sin la participación
de terceros.



Mediación

Interviene un
tercero neutral para
facilitar el acuerdo



Arbitraje

Un tercero neutral
decide por las partes

Reflexiones finales

- Los conflictos como oportunidad de desarrollo humano.
- Las estrategias efectivas de resolución de conflicto se sustentan sobre la base de un modelo de prevención sólido.
- Más que una estrategia clara, se requiere un rol activo del docente para la prevención y abordaje.
- En caso de conflictos completos (comportamientos antisociales), se requiere apoyo interdisciplinario.
- La participación de los estudiantes en el establecimiento de normas es clave para aumentar su compromiso en el seguimiento de estas, al igual que contar con protocolos en el establecimiento.
- Es necesario generar conciencia en familias y promover modos de convivir pacíficos en el hogar.



Seminario

Resolución de Conflictos en el Aula

Ps. Mg. Pablo Muñoz Molina