

POLÍTICA NACIONAL DE CONVIVENCIA EDUCATIVA 2024-2030

Cartilla 6

**APRENDER A CONVIVIR CON JUSTICIA, EN
DEMOCRACIA Y EN PAZ. RESOLUCIÓN
DIALOGADA Y PACÍFICA DE CONFLICTOS**



POLÍTICA NACIONAL DE CONVIVENCIA EDUCATIVA 2024-2030

Cartilla 6

APRENDER A CONVIVIR CON JUSTICIA, EN DEMOCRACIA Y EN PAZ. RESOLUCIÓN DIALOGADA Y PACÍFICA DE CONFLICTOS

Autoría:

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN
División de Educación General
Unidad de Convivencia y Seguridad Escolar

Edición:

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN
División de Educación General
Equipo de Educación Rural

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN PARVULARIA
División de Políticas Educativas
Departamento de Educación Integral

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Alameda 1371, Santiago de Chile
Junio, 2024

NOTA: Como Ministerio de Educación priorizamos la utilización de un lenguaje no sexista e inclusivo, porque reconocemos las implicancias culturales y sociales de la lengua y su uso. Entendemos que el género gramatical y el género como constructo cultural son conceptos no asimilables, no obstante, el mandato gramatical masculino es insuficiente como mecanismo de reconocimiento y visibilización. En nuestros documentos optamos por referirnos a ambos géneros, masculino y femenino, cuando corresponda, así como utilizar expresiones claras que sean fundamentalmente inclusivas y no sexistas.

Los contenidos del presente documento pueden ser usados parcial o totalmente, citando la fuente.

Disponible en: <https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/pnce2024-2030/>

Índice

1. Convivencia educativa y conflicto	4
2. Resolución de conflictos con mirada de trayectoria educativa	5
3. Diversas maneras de enfrentar los conflictos	7
4. Elementos de un conflicto.....	8
5. Modelos de intervención	10
6. Técnicas alternativas para resolver los conflictos.....	12
7. Desarrollo de competencias para resolver los conflictos.....	14
8. Recursos educativos para profundizar.....	19
Referencias Bibliográficas.....	20

Presentación

El surgimiento de conflictos en la comunidad educativa es natural. En ella confluyen personas de distintas edades, caracteres, intereses, de contextos culturales y posiciones sociales diferentes. Los conflictos son parte inherente de toda comunidad humana y, por tanto, cualquier intervención que se quiera hacer al respecto debe orientarse a una resolución adecuada de ellos, y no a su supresión.

Este documento desarrolla diversas maneras de enfrentar los conflictos como oportunidad para aprender a convivir con justicia, en democracia y en paz. Propone un método para intervenir el conflicto y desarrolla las habilidades que se requieren para abordarlos.

Observar la resolución pacífica y dialógica de los conflictos permite transformar prácticas de forma sostenible.

Objetivo

Reflexionar sobre las maneras de enfrentar y resolver en forma pacífica y dialogada los conflictos que surgen a diario en las comunidades educativas.

¿A quién está dirigida esta cartilla?

- Encargados/as de convivencia en establecimientos educacionales.
- Educadores y educadoras de párvulos; docentes de aula y profesores/ as jefe; docentes encargados de escuelas rurales multigrado.
- Profesionales de Orientación, Trabajo social, Psicología, Psicopedagogía, Educación diferencial y otras disciplinas que puedan estar presentes en las comunidades educativas.
- Asistentes de la Educación profesionales y no profesionales.
- Equipos educativos: directivos, de gestión y de convivencia.
- Actores territoriales de gestión de la convivencia: profesionales del Ministerio de Educación y sus servicios asociados en regiones y provincias, profesionales a cargo de la convivencia en instituciones sostenedoras educacionales.
- Madres, padres, apoderados/as y cuidadores/as.

1. CONVIVENCIA EDUCATIVA Y CONFLICTO

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

La comunidad educativa es un lugar donde párvulos y estudiantes aprenden a manejar -bien o mal- los conflictos. Aprender a manejar los conflictos de una mejor manera es parte central del proceso de formación integral; por ello, manejar adecuadamente los conflictos es una oportunidad para aprender a convivir con justicia, en democracia y en paz. También es posible aprender a manejar los conflictos en forma violenta, con agresividad o autoritarismo, lo que hace más necesario aprender a resolverlos de manera de alcanzar una convivencia armónica.

Por ejemplo, cuando se recurre al chantaje o a la coerción para resolver los conflictos, se está aprendiendo que los conflictos son algo negativo y que se pueden solucionar por la fuerza o sólo por el poder de la autoridad. También se puede aprender a manejarlos superficialmente, por ejemplo, cuando se fuerza a las partes a llegar a acuerdos. Cuando se dice "dejen de pelear" o "dense la mano", lo que en realidad se está haciendo es aplazar el conflicto, no resolverlo.

Cuando los conflictos no se resuelven de manera adecuada, pueden derivar en violencia o en maltrato. En su origen, se encuentra siempre una actitud de rechazo a "lo diferente". Por tanto, se requiere enseñar a niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos que integran la comunidad educativa a concebir lo distinto no como una amenaza, sino como una riqueza que debe respetarse y aprovecharse. Trabajar oportunamente un conflicto, puede ser una importante oportunidad de aprendizaje.

2. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON MIRADA DE TRAYECTORIA EDUCATIVA

La resolución de conflictos comienza en la primera infancia y es un proceso de aprendizaje que requiere la intervención adecuada de las personas adultas para guiar y educar en el desarrollo de habilidades sociales y emocionales.

En ese contexto, es importante que en la vivencia que se vaya construyendo en relación con la resolución de conflictos, estén presentes algunos elementos clave, como los siguientes:

SUPERVISIÓN ACTIVA Las personas adultas deben estar presentes y supervisar las interacciones entre niños y niñas. Esto les permitirá intervenir de manera oportuna si surge algún conflicto y evitar situaciones potencialmente problemáticas.

ENSEÑAR HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES Y COMUNICATIVAS En los primeros niveles educativos niños y niñas se encuentran en constante aprendizaje acerca de sus emociones, las de otros y las normas sociales de un buen vivir. Enseñar y ofrecer oportunidades de compartir, esperar el turno, pedir ayuda y usar palabras para expresar sus sentimientos puede ayudar a prevenir conflictos y afrontarlos mejor cuando ocurran.

PROMOVER LA COMPRENSIÓN EMOCIONAL Ayuda de manera importante a niños y niñas a comprender cómo se sienten los demás y cómo sus acciones pueden afectar a los demás. La comprensión emocional de cómo puede sentirse “el otro” es un componente clave en la resolución de conflictos y promueve la comprensión mutua.

MODELAR COMPORTAMIENTOS APROPIADOS Las personas adultas son modelos para niños, niñas y adolescentes. Mostrarles formas de resolver conflictos de manera respetuosa y pacífica incide en cómo abordarán sus propios desacuerdos.

MEDIACIÓN Y NEGOCIACIÓN Cuando surge un conflicto, las personas adultas pueden y deben actuar como mediadores para facilitar una conversación entre párculos y estudiantes, cuando se vea como necesaria.

***EVITAR CULPAR
O CASTIGAR***

En lugar de buscar culpables o imponer castigos, enfocar el conflicto como una oportunidad para aprender y mejorar, resaltando la importancia de encontrar soluciones y aprender de las experiencias.

***REFUERZO
POSITIVO***

Felicitar públicamente cuando se resuelvan conflictos de manera positiva y cooperativa, ya que reconocer y recompensar los comportamientos adecuados refuerza su uso en el futuro.

***OTORGAR EL TIEMPO
Y ESPACIO PARA
CALMARSE***

Si niñas, niños, adolescentes y jóvenes en conflicto están muy alterados emocionalmente, se debe otorgar el tiempo y espacio para que se calmen antes de intentar resolver el conflicto. Luego de eso, se puede facilitar una conversación constructiva.

***UTILIZAR EL JUEGO
Y LAS ACTIVIDADES
LÚDICAS PARA
APRENDER***

Lo primero es desmitificar que el juego es solo para ciertos niveles, ya que las actividades lúdicas, “pasarlo bien”, debería ser una premisa de todos los establecimientos educativos. Aprender debe ser entretenido y desafiante. Tanto los juegos de roles, las simulaciones o las actividades lúdicas son herramientas útiles para enseñar sobre la resolución de conflictos. A través del juego, pueden practicar situaciones y soluciones de manera segura y predecible.

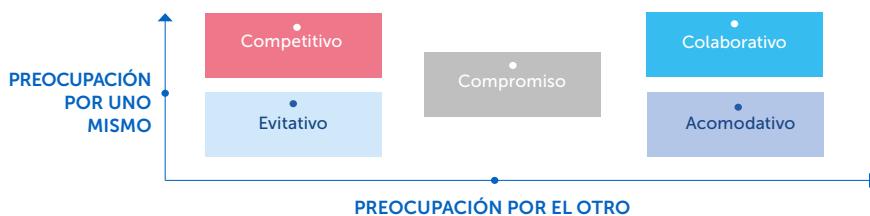
Es importante recordar que, desde los primeros niveles educativos, la resolución de conflictos es un proceso gradual, y las personas adultas son principales responsables de promover su aprendizaje. Así, deben otorgar tiempo, práctica y apoyo para desarrollar habilidades sociales efectivas; también, ser guías comprensivos y pacientes, que ofrezcan oportunidades de establecer bases sólidas para resolver problemas de manera positiva en el futuro.

3. DIVERSAS MANERAS DE ENFRENTAR LOS CONFLICTOS

Existen diversas maneras de enfrentar los conflictos. Para expresarlo gráficamente, estas maneras se pueden representar en un plano compuesto por dos coordenadas: un eje que representa la preocupación por los intereses de las otras personas, y un segundo eje que representa la preocupación por los intereses propios.

- Cuando la preocupación por los intereses propios es muy alta y la preocupación por los demás muy baja, se enfrenta el conflicto como una competencia, en la que las personas prioritariamente quieren ganar, es decir, satisfacer sus intereses sin considerar las necesidades de las otras personas.
- La opción contraria se da cuando la preocupación por los demás es muy alta, y muy baja por los intereses propios. En este caso, la persona tiende a acomodarse a los intereses de los demás, renunciando en gran medida a satisfacer los intereses propios.
- Por otra parte, cuando se da la situación de que tanto el interés propio como el de los demás son altos, tiende a darse la colaboración entre ambas partes, de modo que las personas involucradas en el conflicto pueden llegar a satisfacer en la mayor medida posible sus intereses.
- En caso de que las partes en conflicto busquen llegar a un acuerdo, lo más probable es que tengan que ceder en algo. En ese caso se está frente a una salida de compromiso.
- Por último, si la motivación por los intereses propios es muy baja, al igual que la motivación por los intereses de los demás, puede ocurrir una evasión y una actitud de no enfrentar el conflicto.

FIGURA 1. CINCO ESTILOS POSIBLES PARA ENFRENTAR UN CONFLICTO



Fuente: MINEDUC, 2006, p. 17

Todas las personas tienden a preferir una manera específica de enfrentar los conflictos; sin embargo, no existen fórmulas exactas que indiquen cuál de todas las posturas es la mejor. Todos los estilos para enfrentar los conflictos tienen ventajas y desventajas, por lo que la mejor manera de enfrentarlos dependerá del contexto en que se dé cada situación particular.

4. ELEMENTOS DE UN CONFLICTO

Dado que son muchos los elementos en juego en un conflicto, para intentar resolverlo adecuadamente, es de gran ayuda entender cómo cada uno de esos elementos se involucra en el conflicto. ¿Cuáles son esos elementos?

En primer lugar, las personas protagonistas y la relación entre ellas. El conflicto tiene que ser reconocido por las partes. Si una parte no reconoce que está en conflicto con otra, se puede estar dando una situación de abuso de poder o de violencia, que no es lo mismo. En un conflicto ambas partes lo reconocen, y este varía en intensidad y complejidad según la relación de cercanía o lejanía que tengan quienes lo enfrentan, según la confianza o desconfianza que se tengan, si han tenido relaciones de amistad o rivalidad, etc.

La relación entre las partes da cuenta de un segundo elemento: el nivel o tipo de emociones o sentimientos con que se enfrentan las personas protagonistas. ¿Se enfrentan con rabia, indignación, miedo, resentimiento, envidia? ¿Cómo se está sintiendo cada una de las personas involucradas? Las emociones teñirán de una manera particular el conflicto. También importa el proceso o la escalada que ha tenido. ¿Cuánto tiempo hace que se arrastra el conflicto? Hacerse esta pregunta es importante, pues un conflicto que lleva mucho tiempo hace más difícil encontrar solución.

Se debe reconocer también que las partes en conflicto pueden tener valores muy distintos, y cuando se trata de valores arraigados y tradicionales, para alguna de las partes es mucho más difícil aceptar que el conflicto se resuelva a costa de ceder respecto a ellos. Por ejemplo, cuando un estudiante extranjero siente que los valores tradicionales de su país, de su familia, de su fe religiosa no son respetados, se genera una situación de discriminación propicia para que el conflicto se perpetúe o se aborde con violencia.

Las posiciones del conflicto se refieren a lo que las partes están demandando, ya sea un bien material ("devuélveme la pelota") o uno inmaterial ("no me agredas"). En este sentido, el origen del conflicto siempre conlleva intereses diferentes entre las partes, motivos distintos que cada persona tiene detrás de lo que se pide. No hay que confundir la posición con el interés. La posición se refiere a qué se está demandando, mientras que el interés se relaciona con el motivo o por qué se está demandando tal cosa.

4.1 Mitos en la resolución de conflictos

Los mitos en la resolución de conflictos en niños, niñas, adolescentes, jóvenes y/o adultos, son creencias erróneas o equivocadas que pueden dificultar el manejo adecuado de disputas o problemas principalmente en la niñez y en los ambientes educativos. Aquí hay algunos mitos comunes relacionados con la resolución de conflictos en el ámbito educativo:

“Niños y niñas deben resolver los conflictos por sí mismos sin intervención de adultos”: si bien es cierto que niños, niñas, adolescentes y jóvenes, a lo largo de su trayectoria educativa pueden aprender habilidades sociales valiosas resolviendo problemas por sí mismos, hay momentos en los que la intervención de una persona adulta es necesaria para garantizar la seguridad y el bienestar de la totalidad de personas involucradas.

“Ignorar el conflicto lo resolverá”:

pretender que el conflicto no existe o ignorar los problemas entre niños, niñas, adolescentes y jóvenes puede empeorar la situación y generar resentimiento u hostilidad entre ellos. Es mejor abordar los conflictos y ayudar a encontrar soluciones adecuadas.

“La resolución de conflictos es una habilidad innata”:

algunos niños, niñas, adolescentes o jóvenes pueden tener habilidades sociales y emocionales más desarrolladas que otros, pero la resolución de conflictos es una habilidad que se puede enseñar y mejorar progresivamente. Es fundamental dar a párvulos y estudiantes oportunidades para practicar y desarrollar estas habilidades.

“La resolución de conflictos solo implica encontrar un ganador y un perdedor”:

en realidad, la resolución de conflictos debe centrarse en encontrar soluciones que satisfagan las necesidades y preocupaciones de todas las partes involucradas. Es esencial fomentar el espíritu de colaboración y empatía.

“La intervención de los adultos siempre empeora las cosas”:

si bien es cierto que la intervención inadecuada o excesiva de los adultos puede generar problemas adicionales, la mediación adecuada y el apoyo pueden ayudar a niños, niñas, adolescentes y/o jóvenes a aprender habilidades para resolver conflictos de manera efectiva.

“En educación parvularia no hay grandes conflictos”:

algunas personas pueden pensar que es mejor ignorar los desacuerdos entre niñas y niños que se encuentran en el nivel de educación parvularia o primeros años de educación básica, pero no abordar los conflictos puede afectar las relaciones a largo plazo. Es mejor abordar los problemas a medida que surgen.

“Todas y todos somos amigos después de finalizado el conflicto”:

existe el mito, que después de abordar un conflicto y haberlo resuelto, los grupos involucrados vuelven a un estado inicial de amistad o “queda todo bien”. No se debe olvidar que el conflicto se vincula directamente a los estados emocionales y la gestión de estos; por lo tanto, sugerimos no declarar ni intencionar frases o acciones como: “dense un abrazo ahora que el conflicto está resuelto”, “somos todas/todos amigos/as nuevamente”, “ya pasó, no te enojes”, por nombrar algunas.

5. MODELOS DE INTERVENCIÓN

En los modelos de intervención para resolver los conflictos, se reconoce claramente una dicotomía entre aquellos que ponen el énfasis en el aspecto sancionador de carácter punitivo y los modelos que buscan recomponer las relaciones interpersonales dañadas y prevenir conflictos futuros, habitualmente calificados como formativos o preventivos. Los modelos de intervención pueden distinguirse de acuerdo con la naturaleza del problema, con qué finalidad se busca intervenir, los ámbitos en que se realiza la intervención, cómo se involucra la comunidad educativa en el proceso de intervención y el tipo de sanción que procura. Esto se expresa en el siguiente cuadro:

FIGURA 2. DIMENSIONES DE LOS MODELOS DE INTERVENCIÓN

Dimensiones	Modelo sancionador	Modelo formativo
Según naturaleza del problema	Personal	Relacional
Según finalidad de la intervención	Remediador	Preventivo
Según el ámbito de la intervención	Individual	Sistémico
Según la implicación de la comunidad	Autoritario	Participativo
Según el tipo de sanción	Punitivo	Reparador

Fuente: MINEDUC, 2019, p.8

Para decidirse a intervenir en un conflicto es necesario analizar los factores fundamentales que influyen en el clima del establecimiento educacional: la participación de integrantes de la comunidad; la comunicación entre sí; la calidad de las relaciones personales; las normas; la cultura escolar; y las expectativas de comportamiento. En el origen de los conflictos interpersonales, generalmente se encuentra una actitud de rechazo a “lo diferente”. Por tanto, **se trata de enseñar a párvulos y estudiantes a concebir lo distinto no como una amenaza, sino como una riqueza que debe respetarse y valorarse, tal como lo estipula el principio de inclusión de la presente Política.**

5.1 Sugerencias y recomendaciones generales en base a un modelo formativo

Para mejorar la convivencia y prevenir los conflictos es conveniente:

- ayudar a desarrollar habilidades en párvulos y estudiantes, con especial énfasis en las sociales y emocionales;
- elaborar un marco claro y compartido de normas que regulen las relaciones interpersonales;
- crear estructuras y mecanismos que permitan la participación real de niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos en las decisiones que les atañen;
- planificar estrategias específicas de prevención y resolución de conflictos;
- organizar actividades de formación dirigidas a educadores y docentes.

Medidas preventivas para el aula:

- la construcción de medidas y acciones concretas contra todo tipo de violencia y a favor de los modos de convivir basados en los principios de inclusión y de cuidado colectivo.
- tener momentos específicos en la semana donde se analicen los modos de convivir y la comunicación entre párvulos, entre estudiantes, y entre el grupo curso y sus docentes.
- que el grupo desarrolle la empatía y pueda conmoverse con lo que puede sucederle a cualquiera de sus compañeros o compañeras.
- involucrar a las familias en las conversaciones de sus hijos e hijas sobre las formas que tienen de convivir y de relacionarse.

6. TÉCNICAS ALTERNATIVAS PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS

Las siguientes técnicas se diferencian no sólo por cómo se resuelve el conflicto, sino también por la finalidad y los resultados que se buscan. Es importante considerar que entre las técnicas que se mencionan a continuación, no existe una mejor que otra, pues su utilización dependerá del contexto y origen del conflicto, así como de las partes involucradas. Las técnicas más conocidas son:

- La **negociación**, en que las partes en conflicto buscan por sí mismas una solución.
- La **mediación**, en que interviene un tercero neutral que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo.
- El **arbitraje pedagógico**, en que interviene un tercero neutral que decide por las partes el acuerdo a alcanzar.

FIGURA 3. CUADRO SINÓPTICO DE LAS TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Características	TÉCNICA		
	Negociación	Arbitraje pedagógico	Mediación entre pares
Finalidad	Llegar a un acuerdo	Aplicación justa de la norma	Búsqueda de soluciones
Intervención de terceros	No hay	Existe alguien más con atribuciones	Existe un mediador o mediadora para llegar a un acuerdo
¿Quién resuelve?	Las partes	El árbitro pedagógico	Las partes involucradas en el conflicto
Resultado	Acuerdo consensuado, ambos ganan y pierden	Compromiso de las partes y sanción	Acuerdo consensuado, ambos ganan

Fuente: MINEDUC, 2006, p.57

Para llevar a cabo cada una de las técnicas de resolución de conflictos, se sugieren los siguientes pasos (MINEDUC, 2006):

- **Negociación:** las partes manifiestan voluntad e interés por resolver las diferencias sin ayuda de terceros.

Pasos	
1°	Acordar entre las partes dialogar y escuchar con respeto.
2°	Aclarar el conflicto.
3°	Exponer los intereses de las partes para resolver el conflicto.
4°	Acordar entre las partes la solución más adecuada para el conflicto.

- **Mediación:** las condiciones para la mediación son que las partes se encuentren calmadas y que exista confianza.

Pasos	
1°	Premediación.
2°	Presentación y reglas del juego.
3°	Cuéntame y te escucho.
4°	Aclarar el problema.
5°	Proponer soluciones.
6°	Llegar a un acuerdo.

- **Arbitraje pedagógico:** un tercero neutral toma el control del conflicto que se está sosteniendo entre las partes y decide por ellas.

Pasos	
1°	Reconstituir el conflicto.
2°	Buscar una solución justa.

7. DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS

Aprender a convivir en la comunidad educativa implica aprender a resolver los conflictos. Para alcanzar la convivencia inclusiva y centrada en el cuidado colectivo que promueve la presente Política, es clave implementar un modelo formativo que enseñe el diálogo como principal estrategia de resolución ante los diversos conflictos que surgen cotidianamente en la comunidad. Los espacios de conversación, o de contención, pueden promover la resolución pacífica de los conflictos siempre y cuando tengan presente la dimensión ética de la Política, instalando como valor prioritario el respeto entre todas las partes involucradas.

Este aprendizaje, progresivo y transversal, requiere el desarrollo de diversas habilidades en párvulos y estudiantes, resaltándose en este apartado los siguientes tres ámbitos de competencias: cognitivo, socioemocional y comunicativo.

7.1 Competencias cognitivas

Las competencias cognitivas se refieren a las habilidades que hay que desarrollar para tomar distancia y pensar desde la posición en que está la otra persona. Esto permite entender por qué dicha persona está actuando, sintiendo o reaccionando como lo está haciendo. La enseñanza en este aspecto debe centrarse en el principio de inclusión que busca reflejar las diversidades y diferencias entre cada integrante de la comunidad, para comprender que las miradas desde dónde se observa la realidad son también diferentes, viéndose influidas por los valores y creencias personales y familiares que cada cual tiene. Cuando esos valores son muy arraigados, como lo que experimenta un niño proveniente de un pueblo originario o de otro país, es más difícil entender la perspectiva en que se sitúa la otra persona con quien se entra en conflicto, por tanto, se dificulta llegar a un acuerdo satisfactorio. Es aquí donde cobran importancia los valores comunes construidos colectivamente por la comunidad.

Las competencias cognitivas permiten comprender la situación de conflicto, lo que no necesariamente significa que eso permita estar de acuerdo, pues para llegar a acuerdo hay que entender los motivos e intereses de la contraparte. Entender las razones y emociones desde donde actúa la otra persona permite captar qué es lo que valora, las razones que tiene para defender determinadas conductas o intereses, todo lo cual ayuda para buscar acuerdos que satisfagan a ambas partes, sin sacrificar las creencias más profundas que se puedan tener. Acostumbrarse a poner distancia en los juicios que se hacen sobre otros, ayuda a relativizar y flexibilizar los propios juicios y a ser más pragmático a la hora de ejecutar programas de acción. No hay que estar de acuerdo en toda una filosofía de vida para llegar a resolver equitativamente y con justicia dilemas de convivencia que se enfrentan en la cotidianidad de la comunidad educativa.

7.2 Competencias socioemocionales

Las competencias socioemocionales refieren a la capacidad de autorreconocimiento de las emociones y el reconocimiento de las emociones de los demás. Estas competencias hacen referencia a la enseñanza de habilidades socioemocionales como parte de la formación integral de párvulos y estudiantes, para lo cual se debe valorar el hablar de las emociones, preguntar cómo se sienten en distintos momentos de la jornada educativa y en los distintos contextos de aprendizaje.

A veces los conflictos estallan porque las emociones no son expresadas o comunicadas a tiempo. Una emoción contenida o no expresada, potencialmente puede convertirse en un conflicto. Detrás de todo conflicto hay una emoción gatilladora, por lo que en la medida que no existan espacios dentro de la rutina educativa para dialogar, expresar y comunicar las emociones, estas podrían manifestarse de todos modos, pero de una manera inadecuada y conflictiva.

Dentro de la importancia de las emociones está el que entregan un impulso para la acción, y por eso es importante aprender a reconocerlas, identificarlas y nombrarlas. En la medida que las emociones se gestionan, no se desbordan; en ningún momento se deja de sentir, pero si en ningún momento se puede expresar lo que se siente, de una u otra manera la emoción se manifestará de todos modos, en un momento inesperado y de manera desbordada, propiciando una situación de conflicto.

7.3 Competencias comunicativas

Muchas veces los conflictos ocurren por una mala comunicación entre las partes. Aprender a comunicarse mejor es una oportunidad para resolver muchos conflictos, para lo cual primero es necesario aprender a escuchar, tomar la atención necesaria a quien está transmitiendo un mensaje. Cuando no se sabe escuchar o no se toma atención más que a las ideas propias, el diálogo que se sostenga puede derivar en un conflicto o, simplemente, en una falta de entendimiento.

FIGURA 4. "LAS 12 TÍPICAS" FRASES DE LA COMUNICACIÓN

Actitudes	Cómo se expresa en la relación	Ejemplo
Aconsejar	Decir a la otra persona qué es lo mejor para él o ella.	"Lo mejor que puedes hacer es..." "Deja ese grupo, es lo mejor para ti..."
Aprobar	Dar la razón a la otra persona.	"Estoy de acuerdo contigo, lo mejor es que..."
Consolar	Minimizar lo que la otra persona siente o quiere.	"Ya se te pasará..." "No te preocupes..."
Desaprobar	Quitar la razón a la otra persona.	"Lo que estás diciendo es una tontería..." "Lo que estás haciendo no tiene sentido."
Mandar, dirigir	Decir al otro lo que debe hacer.	"Tienes que..." "Debes hacer..."
Insultar	Despreciar a la otra persona por lo que dice o hace.	"Eso te pasa por tonto" "Qué estupidez la que escucho" "No eres capaz de nada mejor"
Sermonear	Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer el otro.	"Debes ser responsable" "Los niños no lloran"
Interpretar	Decir a la otra persona el motivo oculto de su actitud.	"En el fondo quieres llamar la atención" "En realidad tú quieres otra cosa"
Dar lecciones	Aludir a la experiencia para decir lo que es bueno o malo para la otra persona.	"Los niños y niñas de ahora son muy desobedientes, en mi época hacían caso a los mayores"
Interrogar	Sacar información a la otra persona.	"¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué? ¿Qué dijo de esta persona?"
Ironizar	Reírse de la otra persona.	"¡Sí, claro, deja la escuela, deja tu casa y te vas a pedir limosna!" "¿Así actúan las niñitas?"
Amenazar	Decir al otro lo que le puede pasar si no hace lo que le decimos.	"Haz esto, de lo contrario..." "Más vale que hagas lo que te pido, si no..."

Fuente: MINEDUC, 2006, p.25.

Considerando la importancia de saber escuchar para una comunicación efectiva, hay **dos técnicas** por medio de las cuales se puede demostrar una actitud de **escucha activa**:

- **El parafraseo.** Repetir con las propias palabras lo que se acaba de escuchar, de manera de asegurar que el mensaje transmitido ha sido recibido por completo. El parafraseo permite mostrar real interés en lo que el otro está diciendo; sirve para asegurar que se está entendiendo bien lo que nos está diciendo. La estructura del parafraseo puede ser: "Si te entiendo bien, lo que me quieras decir es que...". Lo importante es no usar el parafrasear para juzgar lo que el otro dijo, pues si la otra persona se siente juzgada, entonces la comunicación se bloquea.
- **El reflejo.** Reflejar en sí mismo lo que la otra persona está diciendo y sintiendo mientras lo dice, tal como sucede en el reflejo de un espejo. Esta técnica consiste en demostrar a la persona con quien se está conversando que nos damos cuenta de cómo se siente a partir de lo que está contando y de que nos importa lo que le ocurre. Ejemplo: "Noto que esto te preocupa"; o "Me doy cuenta de que estás triste". Esta técnica no sólo ayuda a mantener una escucha activa, sino también a trabajar en la empatía necesaria para una comunicación efectiva.

Otra competencia comunicativa importante es la **asertividad**; una respuesta asertiva logra comunicar un punto de vista y ser escuchado por el receptor. Los mensajes con contenido violento pueden tener una respuesta agresiva, no tener ninguna respuesta (evadir), o una respuesta asertiva que logre evitar escalar ese contenido violento a una situación de conflicto mayor. La asertividad permite expresar lo que se siente sin la necesidad de acudir a la agresión o la violencia. Una técnica efectiva para la asertividad comunicativa es construir el mensaje en primera persona. Con ello se pone el énfasis en uno y no en el otro, evitando juicios de valor, o asignación de culpas al otro. Estos mensajes son concretos, evitan las generalizaciones y facilitan la comunicación. Su estructura es esta: "Yo me siento... cuando... porque...".

Ejemplo: Supongamos que una madre y su hija están teniendo una discusión porque la hija no la llama para avisarle dónde está, ni a qué hora va a llegar cuando sale en la noche con sus compañeras de curso (MINEDUC, 2019):

Comunicación con falta de asertividad. Es posible que entre ellas se recriminen mutuamente diciendo:

La madre a la hija	La hija a la madre
¿Por qué no me llamas?	Tú eres una controladora.
Eres una desconsiderada.	No respetas mi espacio ni mi autonomía.
Estuve despierta toda la noche esperando tu llamada.	No confías en mí.

Comunicación con assertividad. Muy distinto sería si ambas pudieran comunicar las cosas que tienen que decirse, pero sin atacarse ni juzgarse:

La madre a la hija	La hija a la madre
Yo me siento triste cuando no me llamas, porque es como si no te importara que esté nerviosa y asustada esperándote.	Yo me siento triste cuando me regañas por no llamarte, porque siento que no confías en mí.
Yo siento mucho miedo cuando no me llamas, porque no sé si estás bien.	Yo siento rabia cuando me regañas por no llamarte, porque me parece que me tratas como niña chica.

Estos mensajes no garantizan que la situación se solucione o que encuentren un acuerdo que las beneficie a ambas; sin embargo, acrecientan la posibilidad de establecer una comunicación efectiva entre ellas.

8. RECURSOS EDUCATIVOS PARA PROFUNDIZAR

1	Nombre	Emocionario animal. Editorial Planeta Sostenible
	Autoría	Juan Francisco Bascuñán y Paloma González
	Descripción	Libro que se puede trabajar con estudiantes desde 1º básico para abordar el reconocimiento de las emociones.
	Dónde encontrarlo	https://bdescolar.mineduc.cl/info/00154990?locale=es

2	Nombre	Sistematización de experiencias en gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos
	Autoría	UNICEF
	Descripción	Estudio que sistematiza una serie de experiencias de establecimientos de la Región Metropolitana en materia de gestión colaborativa de conflictos.
	Dónde encontrarlo	https://www.unicef.org/chile/media/5191/file/Sistematizacion%20de%20experiencias.pdf

3	Nombre	Cultivar lo esencial para aprender a convivir: Guía para fortalecer los vínculos en la escuela.
	Autoría	Ministerio de Educación-DEG; OEI
	Descripción	Este documento busca ampliar la mirada sobre los vínculos que ha tendido a concentrarse en la relación docente-estudiante, proponiendo una mirada ampliada entre los distintos actores del cotidiano escolar.
	Dónde encontrarlo	https://bibliotecadigital.mineduc.cl/handle/20.500.12365/18638

4	Nombre	Cuidado y compañerismo. Herramientas para fortalecer el vínculo entre estudiantes
	Autoría	Ministerio de Educación-DEG; OEI
	Descripción	El presente documento aborda el vínculo entre estudiantes, transformándose en una oportunidad para repensar tales formas de relación desde nuevas perspectivas, superando las actuales miradas que se centran en las propias concepciones y experiencias adultas, invisibilizando las necesidades.
	Dónde encontrarlo	https://bibliotecadigital.mineduc.cl/handle/20.500.12365/18639

5	Nombre	Manual Nansen para facilitadores de diálogo y transformación de conflictos
	Autoría	Centro Nansen para la Paz y el Diálogo
	Descripción	Este Manual es una herramienta fundamental para llevar adelante procesos de diálogo que han sido probados y llevados a la práctica en distintos lugares del mundo. Puede ser utilizado en distintos contextos y con distintos grupos de personas: en el sistema escolar, en el mundo universitario, en las comunidades y organizaciones.
	Dónde encontrarlo	https://nansen.peace.no/wp-content/uploads/2020/10/manual-nansen-para-dialogo-y-transformacion-de-conflictos-2020.pdf

Referencias bibliográficas

Ministerio de Educación (2006). Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar. Cartilla de Trabajo: Aprender a Convivir. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/handle/20.500.12365/437>

Ministerio de Educación (2019). ¿Cómo resolver dialógica y pacíficamente los conflictos? Recuperado de: <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/handle/20.500.12365/6876>

