

Presentes *contra la* violencia

RUTAS PARA EL APRENDIZAJE **PRESENTES EN EL ABORDAJE DE CONFLICTOS**



Rutas de aprendizaje Presentes contra la violencia

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Santiago de Chile, septiembre de 2025

Equipo técnico:

Subsecretaría de Educación

División de Educación General

Unidad de Convivencia para la Ciudadanía

Asesoría de contenidos:

Soledad López de Lérida

Yvette Meunier Eyheramendy

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

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.

PRESENTACIÓN

La convivencia educativa es un aprendizaje fundamental en la formación integral de las y los estudiantes, y representa también un desafío permanente para la colaboración y construcción de vínculos en los equipos educativos. Sostener comunidades educativas donde prevalezcan el cuidado, el respeto y el bienestar requiere un trabajo sostenido que articule el cuidado mutuo, la prevención de situaciones de riesgo y la intervención oportuna.

Con este propósito, el Ministerio de Educación pone a disposición las rutas formativas Presentes contra la Violencia, recursos para el aprendizaje elaborados a partir de las necesidades priorizadas por equipos directivos en la Jornada Nacional Presentes contra la Violencia, realizada en agosto de 2025.

¿Por qué hablamos de “rutas”? Porque la convivencia no se resuelve con una acción puntual ni se alcanza de una vez. Es un camino que se construye progresivamente, a través de aprendizajes, reflexiones y prácticas cotidianas. Una ruta ofrece señales y orientaciones que acompañan a cada comunidad en su propio recorrido hacia una convivencia más segura y formativa.

Estas rutas se sostienen en un enfoque formativo y preventivo respecto a la violencia, que se articula con el cumplimiento de protocolos, normativas y medidas que cada comunidad debe seguir. No se trata de elegir entre formar o actuar ante la violencia: ambas dimensiones son parte de una respuesta integral.

Asimismo, reconocen que el bienestar y la salud mental no constituyen un ámbito separado del quehacer pedagógico, sino condiciones que habilitan el aprendizaje y sostienen las trayectorias educativas.

Cada ruta está organizada en tres módulos con material bibliográfico, audiovisual y actividades participativas, diseñadas para espacios de reflexión conjunta o autoformación individual. Son propuestas flexibles: los equipos cuentan con autonomía profesional para decidir cómo y cuándo utilizarlas.

Las seis rutas disponibles son:

- Comunidades educativas presentes contra la violencia
- Presentes en el abordaje de conflictos
- Presentes para prevenir y responder a hechos de violencia constitutivos de delito
- Presentes en la actualización de protocolos para el abordaje de violencias
- Presentes en el día a día: la convivencia como aprendizaje transversal
- Presentes por la salud mental de las y los estudiantes

Invitamos a directivos, docentes y asistentes de la educación a recorrer estas rutas con el compromiso compartido de hacer de cada escuela y liceo un espacio de cuidado, bienestar y aprendizaje.

PRESENTES EN EL ABORDAJE DE CONFLICTOS

¿QUÉ ABORDA ESTA RUTA?

La ruta **“Presentes en el abordaje de conflictos”** promueve la importancia de comprender, prevenir y gestionar los conflictos que surgen en la convivencia educativa. Reconoce que el conflicto es una parte inherente de las relaciones humanas y, lejos de ser únicamente un problema, constituye una oportunidad de aprendizaje y crecimiento socioemocional.

¿PARA QUÉ?

Para promover una cultura de paz, justicia, cuidado y respeto dentro de las comunidades educativas, donde las tensiones puedan ser gestionadas de manera dialógica, colaborativa y formativa.

¿CÓMO SE ORGANIZA?

1. **¿Media naranja?: Conflicto inherente a la convivencia y experiencia de aprendizaje**

Con un enfoque promocional, este módulo propone el análisis de situaciones de conflicto propios de la cotidianidad y conecta con la forma particular de abordarlos.

2. **¿Quién quiere ser más visionario? Prevención de la aparición del conflicto, inmediatez del abordaje.**

Este módulo tiene como foco la prevención del conflicto y su abordaje temprano, profundizando en las tensiones y los estilos competitivos y colaborativos.

3. **¿Quién le robó el sombrero al profesor?: Reflexión sobre el abordaje formativo de conflictos**

Con foco en la gestión, en este módulo se analiza una práctica concreta de resolución colaborativa de conflictos.

Objetivos de la ruta Presentes en el abordaje de conflictos

Objetivo General

Fortalecer las capacidades de la comunidad educativa para reconocer, prevenir y abordar los conflictos como parte inherente de la convivencia educativa, promoviendo una resolución dialógica, colaborativa y pacífica que favorezca el aprendizaje, la construcción de ciudadanía y una cultura educativa basada en el cuidado, el respeto, la justicia y la paz.

Objetivos específicos

Módulo 1: ¿Media naranja? Conflicto inherente a la convivencia y experiencia de aprendizaje

- › Reconocer el conflicto como parte inherente de la convivencia y como una oportunidad de aprendizaje
- › Promover la expresión de emociones, el diálogo y el desarrollo de competencias socioemocionales en la comunidad educativa

Módulo 2: ¿Quién quiere ser más visionario?: Prevención de la aparición del conflicto, inmediatez del abordaje

- › Comprender estrategias de prevención y abordaje temprano de los conflictos, para la gestión oportuna de las tensiones evitando su escalamiento
- › Vivenciar experiencias de competencia y colaboración, como estrategia para conectar con el abordaje de conflictos.

Módulo 3: ¿Quién le robó el sombrero al profesor?: Reflexión sobre el abordaje formativo de conflictos

- › Analizar el abordaje de resolución de conflictos como estrategia de gestión formativa.
- › Promover la colaboración como una estrategia fundamental para el crecimiento profesional de los equipos educativos y el fortalecimiento de la comunidad educativa, favoreciendo la construcción de confianza, la reflexión y el aprendizaje compartido.

MÓDULO 1

Tema:	¿Media naranja?: Conflicto inherente a la convivencia y experiencia de aprendizaje
Nivel Escuela Total:	Promoción
Dirigido a:	Docentes y asistentes de la educación
Tiempo estimado:	45 minutos
Materiales:	Cuento de la naranja, lápiz y papel, 4 o 5 naranjas

Recursos audiovisuales o gráficos

Cartilla 6. Aprender a convivir con justicia, en democracia y en paz. Resolución dialogada y pacífica de conflictos. “5 estilos para enfrentar un conflicto” (p. 8).

Objetivos

- › Reconocer el conflicto como parte inherente de la convivencia y distinguir los estilos de afrontamiento.
- › Promover la expresión de emociones, el diálogo y el desarrollo de competencias socioemocionales en la comunidad educativa.

MOTIVACIÓN

Los invitamos a descubrir que los conflictos no son situaciones sin salida, sino oportunidades de aprendizaje y crecimiento. A través del diálogo podemos comprender mejor lo que sentimos y necesitamos verdaderamente, encontrando caminos creativos y justos para todos.

IDESARROLLO

a Invitamos a leer el cuento tradicional español de las hermanas y la naranja. Extraído de Cuento Las dos hermanas y la naranja (Leer y Escuchar)

– ¿Cómo es posible que esas niñas tan correctas e instruidas se estén pegando de esa manera?

El maestro de las chiquillas estaba junto a ellas y Ben Tahir le llamó al orden inmediatamente.

– ¡Venga aquí! Usted lo ha visto todo de cerca ¿Quiere explicarme qué les sucede a mis hijas? ¿Por qué se pelean como salvajes?

– Señor... Es por una naranja.

– ¿Qué me está usted diciendo, maestro? Por una... ¿naranja?

– Como lo oye, señor. Desgraciadamente, el naranjo sólo ha dado una esta temporada y las dos quieren quedársela. Ese es el motivo por el que se han enzarzado en una violenta discusión.

– ¡Pues ahora mismo pondremos fin a esa estúpida pelea! ¡Coja ahora mismo un cuchillo, divida la naranja en dos partes exactamente iguales y fin de la cuestión!

– Pero, señor...

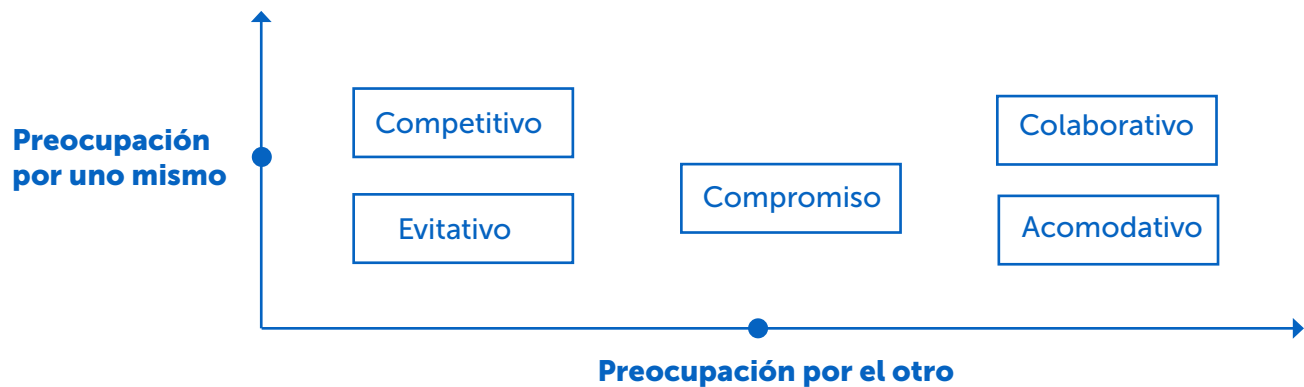
– ¡No se hable más! La mitad para cada una ¡Es lo más justo!

El maestro se alejó a paso acelerado y cogió la naranja de la discordia. Desenvainó una pequeña espada y de un golpe seco, seccionó la naranja con un corte limpio en dos mitades exactamente iguales, tal y como le había ordenado Ben Tahir. Hecho esto, dio a cada niña su mitad.

El padre, a escasa distancia, observó la escena convencido de que el problema estaba arreglado, pero se extrañó cuando vio la reacción de sus hijas que, con los ojitos llenos de lágrimas, se sentaron tristes y en silencio sobre la hierba.”

b Según los estilos para enfrentar un conflicto presentados en la figura 1 de la Cartilla 6. Aprender a convivir con justicia, en democracia y en paz. Resolución dialogada y pacífica de conflictos (p. 8).

FIGURA 1. CINCO ESTILOS POSIBLES PARA ENFRENTAR UN CONFLICTO



c Conformen 4 grupos:

- › Grupo Competitivo
- › Grupo Evitativo
- › ¿qué necesitan en esta etapa?
- › Grupo Acomodativo
- › Grupo Colaborativo

d Inventen un final o reinventen la historia según el estilo de enfrentamiento de conflicto asignado. Pueden representarlo, usando las naranjas.

e Lean en plenario los cuentos creados.

f Lean el final original:

“Ben Tahir llamó de nuevo al maestro.

– ¿Qué les sucede a mis hijas? ¡Ya tienen lo que querían!

– No, señor... Perdón que se lo diga, pero eso no es cierto. En realidad, su hija mayor quería comerse la pulpa, pues como sabe, adora la fruta. La pequeña, en cambio, sólo quería la piel para hacer un pastel, ya que es muy golosa y buena repostera. En realidad, dividirla a la mitad no ha sido una buena solución.

– ¿Cómo os atrevéis a decirme eso? Intenté hacer lo más justo ¡No soy adivino!

– Señor, la solución era sencilla: si les hubiera preguntado, ellas le habrían contado cuáles eran sus deseos.

Y así fue como el bueno pero impetuoso Ben Tahir se dio cuenta de que, antes de actuar, siempre hay que pensar las cosas e informarse bien.”

CIERRE

Diálogo en plenario: ¿Con qué me quedo? ¿qué pienso, siento y decido?

IDEAS A REFORZAR A LO LARGO DE LA SESIÓN

- Valorar la importancia del diálogo y el reconocimiento de emociones.
- Reconocer la idea de que los conflictos son parte de la cotidianidad.
- Destacar la importancia de atender a las necesidades de los involucrados en los conflictos.
- Reconocer el conflicto como incómodo, a la vez que una oportunidad para aprender de mí mismo y los demás.

PARA PROFUNDIZAR

- › MINEDUC, 2023. Video-clase Resolución de conflictos desde una perspectiva dialógica y pacífica. <https://www.youtube.com/watch?v=KvljWFh9kjA>
- › Molina, G. (2021). Cuidado y compañerismo. Herramientas para fortalecer el vínculo entre estudiantes. Organización de Estado Iberoamericanos (OEI) y Dirección de Educación General (DEG) del Ministerio de Educación. <https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2021/09/Cuidado-y-compan%CC%83erismo.pdf>
- › Rodríguez, N. (2018). Educar para la paz. Kairos.

MÓDULO 2

Tema:	¿Quién quiere ser más visionario?: Prevención de la aparición del conflicto, inmediatez del abordaje
Nivel Escuela Total:	Prevención
Dirigido a:	Docentes y asistentes de la educación
Tiempo estimado:	45 minutos
Materiales:	Canción Tanganica y Tangananá, preguntas "Quién quiere ser más visionario".

Recursos audiovisuales o gráficos

- › MINEDUC (2006). Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar. <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/437/MONO-365.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Objetivos

- › Comprender estrategias de prevención y abordaje temprano de los conflictos, para la gestión oportuna de las tensiones evitando su escalamiento
- › Vivenciar experiencias de competencia y colaboración, como estrategia para conectar con el abordaje de conflictos.

MOTIVACIÓN

Los conflictos, como los nudos, pueden tensarse o desatarse según las estrategias que utilicemos. Esta jornada invita a experimentar, reflexionar y descubrir cómo prevenir su escalamiento. Juntos podemos recorrer caminos de colaboración y prácticas prosociales que fortalecen los entornos educativos.

INICIO (5 min)

Proyecte la canción Tangananica, Tangananá de 31 minutos.

Tanganan<https://www.youtube.com/watch?v=vUgLclUVkCYá>

Invite a definirse como parte de Team Tangananica o Team Tangananá, y divida a los dos grupos.

DESARROLLO

Actividad 1 (10 min)

- a** Cada grupo tiene que defender enérgicamente su postura de por qué es mejor el Team Tangananica o el Team Tangananá. A ver ¿quién gana?
 - Intensifique las tensiones con frases: "A ver, ¿cuál es el mejor Team?", "¿se van a dejar ganar así?", "parece que el Team Tangananá o Tangananica es más poderoso".
 - Tome una cuerda y haga un nudo en la mitad. Invite al juego de tirar la cuerda. Si no tiene una cuerda suficientemente larga, pueden participar un representante de cada Team.
- b** Reflexionen sobre la experiencia.
 - ¿Qué pasa con el nudo cuando tiramos de la cuerda?
 - ¿Qué puede suceder si tiramos con más fuerza?
 - ¿Qué estrategias ayudan a desatar el nudo?, ¿En qué momento es más fácil desanudar?
 - ¿Escaló el conflicto entre Tangananica y Tanganana? (incluso aunque es una diferencia artificial).
 - ¿Cuál es el efecto de incentivar actitudes competitivas?
 - ¿Qué pasa cuando no se interviene a tiempo?

Actividad 2 (15 min)

- Manteniendo los dos grupos Tangananica y Tangananá (equiparar en número), invítelos a participar en el concurso "Quién quiere ser más visionario", un juego de trivia sobre abordaje de conflictos.
- Un participante de cada Team pasa adelante para responder una pregunta, y van rotando hasta que se acaben las preguntas de la **Fase 1** (Las preguntas sugeridas se encuentran anexadas al final de este módulo).
- Tenga un objeto que deben tomar para responder a la pregunta, luego que usted la formule junto a sus alternativas.
- Quien conteste correctamente, sumará puntos para su Team.
- Al finalizar la ronda de preguntas, defina al Team ganador.

Luego se pasa a una segunda fase del concurso, de carácter no competitivo:

- Se desarman los equipos, y elijen entre todos a una persona entre todas las personas participantes para que responda las preguntas de la Fase 2 (Anexo).
- La indicación es que todas y todos lo animen, y si es posible cuente con un premio colectivo como dulces o gomitas para todos, si es que el o la representante logra responder bien a las preguntas.
- Tiene la posibilidad de comodines de consulta al resto del equipo educativo.

Plenario (5 min)

- ¿Qué emociones sienten en las actividades de competencia? ¿Cuáles son sus riesgos?
- ¿Cómo se sintieron apoyando al compañero o compañera?
- ¿Cómo más podría hacerse de manera colaborativa este juego?

IDEAS A REFORZAR EN ESTE MÓDULO

- Reconocer a los conflictos como nudos que si se tensan dificultan su resolución.
- Subrayar la importancia de abordarlos tempranamente, no esperar a que se solucionen solos, de manera que no se cristalicen, crezcan o surjan otros.
- Promover actitudes que disminuyan la tensión y permita que entre aire, y las estrategias que ayuden a acercar las puntas o posiciones.
- Comprender los efectos de las actitudes competitivas como cultivo o potenciador de los conflictos, versus las actitudes de colaboración.
- Invite a revisar el documento Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar para conocer sobre los estilos de abordaje de conflicto y los obstaculizadores de la comunicación
- Importancia de no sobre-focalizarse en los conflictos, y promover acciones prosociales.

PARA PROFUNDIZAR

- › Video Escuela Total y Prácticas Transformadoras. Video 4: Nivel 2 Apoyos focalizados (desde el inicio hasta el min. 5) <https://www.youtube.com/watch?v=nAd9UdKNcy0>
- › Universidad Alberto Hurtado. (2020). Manual Nansen para facilitadores de diálogo y transformación de conflictos. Chile. [Manual Nansen para facilitadores de diálogo y transformación de conflictos - Peace](#)
- › Rosenberg, M. (2022). Vivir la comunicación no violenta. Editorial Sirio.

ANEXO: BANCO DE PREGUNTAS “QUIÉN QUIERE SER MÁS VISIONARIO”

Basado en el documento “Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar” (MINEDUC, 2006).

Preguntas para la fase 1

1. ¿Qué es un conflicto?

- A) Una situación donde una parte siempre gana y otra pierde
- B) Una situación de oposición o desacuerdo entre dos o más personas
- C) Un acto de violencia física
- D) Una situación que exige sanción escolar

Respuesta correcta: B

2. ¿Qué se entiende por abordaje pacífico de conflictos?

- A) El proceso de la autoridad escolar de sancionar
- B) El proceso de restaurar el orden
- C) El proceso colaborativo para alcanzar acuerdos entre las partes
- D) La omisión de cualquier tipo de conflicto

Respuesta correcta: C

3. El estilo evitativo frente a un conflicto significa:

- A) Mediar de inmediato
- B) Ignorar o no querer ver el problema
- C) Ser amenazado por la otra parte
- D) Aceptar las diferencias

Respuesta correcta: B

4. ¿Es lo mismo conflicto, agresión y violencia?

- A) Sí, son sinónimos
- B) No, la violencia es un desborde más grave que la agresión
- C) No, la agresión es siempre física mientras el conflicto no
- D) Sí, todos implican sanciones

Respuesta correcta: B

5. Un estilo de resolución competitivo implica:

- A) Ambos ganan
- B) Evitar el problema
- C) Priorizar los intereses personales a costa del otro
- D) Ceder siempre

Respuesta correcta: C

6. El estilo evitativo frente a un conflicto significa:

- A) Ironizar acerca del problema
- B) Ignorar o no querer ver el problema
- C) Negociar con la otra parte
- D) Aceptar las diferencias

Respuesta correcta: B

7. ¿Qué técnica involucra solo a las partes en conflicto dialogando cara a cara?

- A) Mediación
- B) Negociación
- C) Arbitraje pedagógico
- D) Sanción disciplinaria

Respuesta correcta: B

8. Una habilidad clave en el abordaje pacífico de conflictos es:

- A) La ironía
- B) La escucha activa
- C) La evitación
- D) El aconsejar

Respuesta correcta: B

9. La mediación educativa implica:

- A) Un tercero imparcial que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo
- B) Que la autoridad decida un acuerdo entre las partes
- C) Que las partes negocien mutuamente
- D) Explicar el significado de lo que es un conflicto

Respuesta correcta: A

10. El arbitraje pedagógico se caracteriza por:

- A) La ausencia de reglas
- B) Un adulto que escucha y decide la solución
- C) La presencia de un adulto mediador
- D) Imponer sanciones progresivas hasta la expulsión

Respuesta correcta: B

11. Un estilo de resolución competitivo implica:

- A) Priorizar los intereses del otro a costa de los personales
- B) Evitar el problema
- C) Priorizar los intereses personales a costa del otro
- D) Ceder siempre

Respuesta correcta: C

12 ¿Cuál es la diferencia principal entre conflicto y agresión?

- A) El conflicto siempre es negativo, la agresión no
- B) El conflicto surge de diferencias de intereses, la agresión es una respuesta hostil
- C) El conflicto es físico, la agresión es psicológica
- D) No existe diferencia

Respuesta correcta: B

13. Un ejemplo de insultar como actitud negativa es:

- A) Decir 'no entiendo lo que dices'
- B) Decir 'me siento incómodo con esto'
- C) Decir 'no deberías sentirte así'
- D) Decir 'qué tontería lo que haces'

Respuesta correcta: D

14. ¿Qué técnica de resolución de conflictos implica la participación de un tercero imparcial que ayuda a las partes?

- A) Negociación
- B) Mediación
- C) Arbitraje pedagógico
- D) Evitación

Respuesta correcta: B

15. Cuando se quita la razón al otro sin mayor análisis, se denomina:

- A) Aleccionar
- B) Desaprobar
- C) Interpretar
- D) Juzgar

Respuesta correcta: B

16. La mediación educativa busca principalmente:

- A) Sancionar al responsable
- B) Reestablecer la relación y lograr acuerdos
- C) Imponer autoridad
- D) Evitar el diálogo

Respuesta correcta: B

17. Un ejemplo de ironizar sería:

- A) Decir 'si te entiendo, deberías calmarte'
- B) Decir 'yo quiero otra cosa'
- C) Decir 'sí claro, deja la escuela y vive en la calle'
- D) Decir 'qué tontería lo que haces'

Respuesta correcta: C

18. ¿Cuál de estas técnicas fomenta un acuerdo ganar-ganar entre las partes?

- A) Mediación
- B) Negociación
- C) Arbitraje pedagógico
- D) Todas las anteriores

Respuesta correcta: D

19. ¿Qué significa 'amenazar' como una de las doce actitudes negativas?

- A) Decir que se ignorará si no hace lo pedido
- B) Decir lo que pasará si no hace lo pedido
- C) Repetir lo que dijo el otro
- D) Dar un consejo

Respuesta correcta: B

20. Cuando una parte no confía en la otra o le teme, la técnica más adecuada NO es:

- A) Negociación
- B) Mediación
- C) Arbitraje pedagógico
- D) Ninguna

Respuesta correcta: A

21. En la negociación, un paso fundamental es:

- A) Escuchar activamente y exponer intereses en tercera persona
- B) Dejar que otro decida
- C) Escuchar activamente y exponer intereses en primera persona
- D) La presencia de un adulto mediador

Respuesta correcta: C

22. Una actitud típica que no favorece la comunicación es:

- A) Escucha activa
- B) Parafraseo
- C) Sermonear
- D) Empatía

Respuesta correcta: C

23. El 'sermonear' se refiere a:

- A) Expresar en primera persona
- B) Usar normas externas para indicar qué hacer
- C) Ofrecer consejos
- D) Dialogar con respeto

Respuesta correcta: B

24. No es una de las doce actitudes que no favorecen la comunicación

- A) Interpretar
- B) Consolar
- C) Aconsejar
- D) Parafrasear

Respuesta correcta: D

25. Dar lecciones como actitud negativa consiste en:

- A) Apoyarse en la experiencia propia para imponer lo correcto
- B) Escuchar con respeto para luego parafrasear
- C) Negociar acuerdos con respeto
- D) Buscar soluciones conjuntas

Respuesta correcta: A

26.Cuál frase no corresponde a la actitud obstaculizadora para la comunicación

- A) Sermonear: "los hombres no lloran"
- B) Mandar: "Más vale que hagas lo que te pido, sino..."
- C) Aconsejar: "Lo mejor que puedes hacer es ..."
- D) Consolar: "Ya se te pasará, no te preocupes"

Respuesta correcta: B

27. ¿Qué implica 'aconsejar' en este listado de actitudes?

- A) Guiar a la otra persona a encontrar sus propias soluciones
- B) Decirle lo que es mejor para él o ella
- C) Escuchar activamente
- D) Pacificar

Respuesta correcta: B

28. Una forma de minimizar lo que el otro siente se llama:

- A) Negociar
- B) Aprobar
- C) Consolar
- D) Escuchar activamente

Respuesta correcta: C

29. ¿Qué implica 'interpretar' dentro de las doce típicas actitudes?

- A) Expresar intereses en primera persona
- B) Escuchar sin atención
- C) Adivinar un motivo oculto en la conducta del otro
- D) Negociar acuerdos para pacificar

Respuesta correcta: C

30. La actitud de 'interrogar' se caracteriza por:

- A) Expresar intereses en primera persona
- B) Hacer preguntas invasivas para obtener información
- C) Adivinar un motivo oculto en la conducta del otro
- D) Parafrasear

Respuesta correcta: B

Preguntas para la fase 2

31. El problema común de las doce actitudes que no favorecen la comunicación es:

- A) Se centran en ayudar al otro
- B) Expresar intereses en primera persona
- C) Están centradas en quien habla y no en quien necesita ayuda
- D) Pretenden adivinar un motivo oculto en la conducta del otro

Respuesta correcta: C

32. Es falso Respecto al Enfoque Punitivo

- A) Relación vertical, de poder
- B) Potencia la no responsabilización
- C) No favorece el desarrollo moral de las personas
- D) Modela el uso de la cooperación

Respuesta correcta: D

33. ¿Cuáles son algunas competencias intrapersonales que ayudan en el abordaje de conflictos?

- A) Autorregulación y habilidades sociales
- B) Conciencia de sí mismo y comportamiento prosocial.
- C) Autorregulación y responsabilidad en la toma de decisiones.
- D) Conciencia de sí mismo y habilidades sociales.

Respuesta correcta: C

34. ¿Cuáles son algunas competencias interpersonales que ayudan en el abordaje de conflictos?

- A) Autorregulación y comportamiento prosocial
- B) Empatía y habilidades sociales.
- C) Habilidades sociales y autoestima.
- D) Conciencia de sí mismo y habilidades sociales.

Respuesta correcta: B

MÓDULO 3

Tema:	¿Quién le robó el sombrero al profesor? Reflexión sobre el abordaje formativo de conflictos
Nivel Escuela Total:	Intervención
Dirigido a:	Docentes y asistentes de la educación
Tiempo estimado:	45 minutos
Materiales:	sombrero, hoja de encuesta o formulario en línea, notas adhesivas (post-it).

Recursos audiovisuales o gráficos

Cartilla 9. Del episodio a la situación. Gestionando la convivencia educativa desde la reflexión y el análisis. (MINEDUC, 2024). <https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2025/12/Cartilla-9.pdf>

Objetivos

- › Analizar el abordaje de resolución de conflictos como estrategia de gestión formativa.
- › Promover la colaboración como una estrategia fundamental para el crecimiento profesional de los equipos educativos y el fortalecimiento de la comunidad educativa, favoreciendo la construcción de confianza, la reflexión y el aprendizaje compartido

MOTIVACIÓN

Cada conflicto que surge en la comunidad educativa es también una oportunidad para crecer juntos. Esta actividad nos invita a reflexionar, compartir estrategias y fortalecer una mirada formativa como base de comunidades educativas de cuidado y más justas. Con creatividad y diálogo, podemos transformar tensiones en aprendizajes colectivos.

INICIO (10 min)

- a. Lleve un sombrero e invite a jugar “¿Quién le robó el sombrero al profesor?” En la medida que se nombren se van pasando el sombrero (sino tiene, puede fabricar uno de papel o usar otra prenda de vestir).
- b. Reflexionen:
 - ¿Sobre qué pone énfasis esta lírica?
 - ¿Se resuelve la problemática?
- c. Realice los movimientos a la inversa, de manera que el último participante devuelve el sombrero a quien se lo entregó, y así sucesivamente. Cuando cuatro integrantes se hayan devuelto el sombrero, se conforma el primer grupo. Luego, siguen devolviéndose el sombrero, y los siguientes cuatro conforman el segundo grupo. Así sucesivamente, hasta armar todos los grupos para realizar la próxima actividad.

DESARROLLO (30 min)

- a. Siéntense en grupos de trabajo y escojan a un vocero o vocera de grupo.
- b. Leer y reflexionar en grupo el texto “El análisis de ‘conductas disruptivas’ de párvulos o estudiantes” (páginas 15 y 16 de la Cartilla 9 de la PNCE), el que invita a analizar la gestión de la convivencia en la propia educativa, a través de presentando ideas y preguntas clave para hacerse cuando surjan episodios críticos que causen algún tipo de agresión o violencia en la comunidad educativa.
- c. Para facilitar el análisis del grupo se dispone en el Anexo de este módulo un “Cuestionario sobre la respuesta de nuestra comunidad educativa”. Este busca que cada grupo llegue a consenso e identifique en qué grado está presente o institucionalizada cada práctica.
- d. En plenario
 - Cada grupo expone el nivel de desarrollo en que evaluaron cada práctica y una breve exposición sobre los principales puntos de interés conversados.
 - Se analiza aquellos aspectos importantes a trabajar para favorecer un enfoque formativo de la convivencia educativa.

CIERRE: (5 min)

- Cada participante escribe una nota adhesiva con una actitud necesaria para abordar colaborativamente los conflictos, por ejemplo: paciencia, empatía, no juicio, etc.
- Con el sombrero, ahora jugamos a ¿Quién le prestó el sombrero al profesor?, pasando el sombrero y la nota adhesiva a un compañero.

IDEAS A REFORZAR A LO LARGO DEL MÓDULO

- Reconocer que como equipos educativos estamos formando y abordando los conflictos de maneras, posiblemente muy diferentes a lo que experimentamos nosotros cuando éramos estudiantes, por lo que es un proceso que es necesario ir reflexionando y aprendiendo para hacerlo diferente.
- Ser coherentes con la idea de que los conflictos son oportunidades de aprendizaje, por lo que tomar los episodios como situaciones que nos muestran nuestras debilidades, fortalezas y áreas de oportunidad, en la línea de la mejora continua.
- Releva la importancia de atreverse a probar y poner en práctica nuevas metodologías que respondan a un enfoque formativo que promueva la colaboración.
- Diseñar, practicar y pedir apoyo cuando iniciamos nuevas prácticas, acciones o intervenciones (y toda vez que sea necesario) y ofrecer a otros los aprendizajes y experiencias personales.
- Valorar la colaboración para el crecimiento profesional y de la comunidad educativa

PARA PROFUNDIZAR

- ¿Cómo abordar los conflictos entre actores educativos? Página web Superintendencia de Educación, Ministerio de Educación Chile (extraído el 8 de septiembre de 2025) <https://www.supereduc.cl/contenidos-de-interes/como-enfrentar-los-conflictos/>
- Ayuda en acción. Círculo de diálogos para la paz: guía para el profesorado. [CIRCULOS DE DIALOGO PARA LA PAZ-1.indd](#)
- Mena, I, Jauregui, O., Moreno, A. (2011). Cada quien pone su parte. Conflictos en la escuela. Somos maestras. [Cada quien pone su parte. Conflictos en la escuela - Curriculum Nacional. MINEDUC. Chile.](#)

Anexo: Cuestionario sobre la respuesta de nuestra comunidad educativa a las “conductas disruptivas” de párvulos o estudiantes”

Cuestionario creado a partir de la Cartilla 9: Del episodio a la situación. Gestionando la convivencia educativa desde la reflexión y el análisis de la Política Nacional de Convivencia Educativa).

En grupo reflexionen y luego respondan el cuestionario anexo, **acordando como grupo una respuesta** para cada ítem.

1. “Desde el punto de vista de la Política Nacional de Convivencia Educativa la pregunta no es cuán culpable es un estudiante de lo que se le acusa y **cómo se podría enmendar su conducta**, sino cómo se llegó a esta situación; cómo se trató el caso desde que advirtieron los primeros síntomas de estas conductas; si este es el único caso o si en la historia del establecimiento se puede encontrar otros parecidos; qué reflexión hicieron los compañeros y compañeras de curso, las y los educadores y docentes, madres, padres y apoderados, etc.”

(1)	(2)	(3)	(4)
La práctica no existe	Práctica aislada o no consensuada	Práctica en desarrollo	Práctica institucionalizada

2. “La dimensión ética de la Política se fundamenta en el **principio de cuidado** colectivo que busca resguardar el buen trato y el bien común, y en el **principio de inclusión** que busca construir comunidades educativas pluralistas y **garantes de derechos**, capaces de valorar la riqueza de la diversidad”.

(1)	(2)	(3)	(4)
La práctica no existe	Práctica aislada o no consensuada	Práctica en desarrollo	Práctica institucionalizada

3. “La manera de hacerlo es a través de conversaciones entre integrantes de la comunidad, que permitan **identificar las características de los contextos de aprendizaje que han condicionado las formas de convivir**, así como también las situaciones en que esas formas derivan en conductas disruptivas. Este análisis permitirá ir modificando los aspectos particulares de los contextos de aprendizaje (pedagógicos o institucionales), para mejorar las prácticas de convivencia”.

(1)	(2)	(3)	(4)
La práctica no existe	Práctica aislada o no consensuada	Práctica en desarrollo	Práctica institucionalizada

4. "Las preguntas que debieran generar estas **conversaciones van más allá de si se cumplieron o no los protocolos establecidos**, por ejemplo: ¿cuándo se identificaron los primeros síntomas de este tipo de conducta?, ¿quién las identificó?, ¿qué seguimiento se le hizo?, los profesores de años anteriores ¿tenían conocimiento de este tipo de conductas?, en caso de que existan profesionales de apoyo psicosocial ¿cómo se abordó esta situación? Etc."

(1)	(2)	(3)	(4)
La práctica no existe	Práctica aislada o no consensuada	Práctica en desarrollo	Práctica institucionalizada

5. Aquí la **reflexión** debiera conducirse no tanto hacia la responsabilidad del sujeto en cuestión, sino **hacia la responsabilidad de la comunidad** en permitir que este tipo de conducta no se analizara en su debido momento.

(1)	(2)	(3)	(4)
La práctica no existe	Práctica aislada o no consensuada	Práctica en desarrollo	Práctica institucionalizada

Presentes *contra la* violencia

