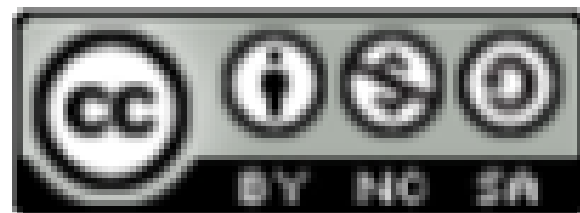


RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Vanessa Ramajo-Psicóloga

12 DE ENERO DE 2022



- **CONFLICTO /DISRUPCIÓN/PROBLEMA CONDUCTA.**
- **R.R.I: PROTOCOLO CONDUCTA.**
- **GESTIÓN DE AULA: ADV. , ADV. PRIVADO, COMPROMISOS, SANCIONES Y DERIVACIONES.**
- **CONVERSACIÓN RESTAURATIVA.**
- **PROCEDIMIENTOS DEFENSIVOS.**

¿QUÉ ES EL CONFLICTO?



¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

DEFINICIONES

DEFINICIÓN (RUBIEN, PRUITT Y HEE KIM, 1994).

“Divergencias **percibidas** de intereses, o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes **no pueden ser alcanzadas simultáneamente**”.



PERCEPCIÓN DEL CONFLICTO COMO ALGO POSITIVO.

- Es inherente al ser humano, forma parte de su naturaleza.
- Permite madurar y desarrollarse personalmente.
- Constituye una fuente de aprendizaje.

GESTIÓN POSITIVA DEL CONFLICTO



*"No se puede desatar un nudo sin saber cómo está hecho"
(Aristóteles).*

CONVERSACIÓN RESTAURATIVA

«RESOLVER UN CONFLICTO TIENE MUCHO QUE VER CON CAMBIAR UNA NARRATIVA Y DARLE UNA FORMA QUE EN LA QUE LA OTRA PARTE PUEDA ESCUCHAR».

AUTOR DESCONOCIDO.

CASO PRÁCTICO



Durante el recreo, Rubén comienza de repente a insultar a Pablo.

PROTOCOLO: ¿Qué harías?

CONVERSACIÓN RESTAURATIVA

¿QUÉ ES?

Permite **afrontar conflictos invocando a la(s) persona(s)** implicadas a través de un diálogo constructivo.

CARACTERÍSTICAS

- **Realización de PREGUNTAS** sobre lo que ha sucedido, hasta un plan de acción **para lograr la transformación del conflicto.**
- **Busca el MOMENTO ADECUADO**, a nivel EMOCIONAL y las condiciones para poder mantener un diálogo.

ANALIZANDO NUESTRAS ESTRATEGIAS ACTUALES Y RECURSOS FRENTE AL CONFLICTO



Personas, reacciones de cada parte, respuesta del profesorado, etc:

- **¿Qué podemos hacer** para gestionar la emoción de enfado de un alumno/a?
- **¿Qué momento es el ideal** para iniciar una conversación?
- **¿De qué estrategias** disponemos?

ANALIZA EL CONTEXTO DEL CONFLICTO



- ¿Qué podemos hacer para gestionar la emoción de enfado de un alumno/a? **GESTION EMOCIONAL, TIEMPO FUERA, DISTANCIA EMOCIONAL, FÍSICA, TEMPORAL. VACÍO EMOCIONAL. RECONOCER EMOCIONES.**
- ¿Qué momento es el ideal para iniciar una conversación? **CONTEXTO-EMOCIÓN**
- ¿De qué estrategias disponemos? **CONVERSACIONES RESTAURATIVAS, HHSS, HHEE, MEDIACIÓN**

PONIENDO EN PRÁCTICA

LA CONVERSACIÓN RESTAURATIVA



SUGERENCIA PROTOCOLO:

Inmediatamente, el profesor de guardia le pide que se aleje y se le comunica que **así no puede volver al lugar donde estaba.** Debe **permanecer en un lugar vigilado** unos minutos. **Todo el mudo se queda mirando.** Rubén se crece al ver a todos mirando y comienza a insultar de nuevo. **Se solicita al resto que se continúen las actividades que estaban realizando.**

CONVERSACIÓN RESTAURATIVA

ESTRUCTURA EN U PARA UNA CONVERSACIÓN RESTAURATIVA



CASO PRÁCTICO: LECTURA CONVERSACIÓN RESTAURATIVA

Pasado unos minutos, el profesor se acerca e inicia una conversación con Rubén.

Profesor: **Cuéntame que pasó** antes en el recreo...que te enfadó tanto. CUÉNTAME

Rubén: Es que **estoy harto** que **siempre** en el recreo no pare de hacerme bromas de mal gusto...
EMOCIONES.

Profesor: Ok, **te entiendo**, y a ti no te gusta que te hagan bromas, ¿verdad? (EMPATIA)

Rubén: Pues no, ¡ siempre hace lo mismo!

Profesor: **¿Había pasado esto antes? ¿En clase por ejemplo? CONFLICTO PUNTUAL, FRECUENTE?**

Rubén: No, solo hoy.

CASO PRÁCTICO: LECTURA CONVERSACIÓN RESTAURATIVA

Profesor: Ok, ¿cómo te afectan a ti las bromas? (CONSECUENCIA PARA ÉL)

Rubén: No me gusta que se rían de mi quién se cree que es...

Profesor: Vale, hablaré después con él. ¿Cuál crees que es tu parte de responsabilidad?

Rubén: Insultarle, imagino.

Profesor: ¿Esto te pasa a menudo? Digo lo de enfadarte y comenzar a insultar..

CASO PRÁCTICO: LECTURA CONVERSACIÓN RESTAURATIVA

Rubén: Si...

Profesor ¿Te gustaría mejorarlo?

Rubén: Si, pero no se puede, además me enfadó él con su comportamiento, él empezó ...

Profesor Bueno, cada uno es responsable de lo que quiere que le afecte el resto. Tus emociones son tuyas. Ahora estamos hablando de ti, ya hablaré yo con Pablo. ¿Sabe Pablo que no te gusta ese tipo de bromas? ¿Cómo sabes que lo hizo a propósito?

Rubén: No lo sé...

Profesor: ¿Qué podrías decirle o pedirle para que esto no pasara nunca más?

CASO PRÁCTICO: LECTURA CONVERSACIÓN RESTAURATIVA

Rubén: Que no me haga bromas tan pesadas.

Profesor: ¿Serías capaz de decírselo?

Rubén: ¡Sí claro! Pero fue él quien empezó.

Profesor: Ok, ahora voy a hablar con él. Te recuerdo que cada uno es responsable de lo que hace o dice y ahora estamos hablando de lo que tú podrías hacer para que esto no vuelva a suceder. Pero primero practica conmigo. ¿Cómo se lo dirías?

Rubén: Pablo, me gustaría que no me hagas esas bromas. LE MUESTRA CÓMO HACER UNA PETICION DE CAMBIO DE COMPORTAMIENTO.

CASO PRÁCTICO: LECTURA CONVERSACIÓN RESTAURATIVA

Profesor: ¿Se lo pides o se exiges? **ASERTIVIDAD.**

Rubén: Se lo pido.

Profesor ¿Y cómo se piden las cosas?

Rubén: Por favor.

Profesor: ¡Muy bien! **Ahora voy a hablar con Pablo mientras tú te piensas si se lo quieres decir y así puedes volver al recreo. DA PODER AL ALUMNO.**

Profesor: Pablo, por favor, acércate **¿podrías escuchar a Rubén una cosa que te quiere decir?**
LE INDICA QUE DEBE ESCUCHAR.

CASO PRÁCTICO: LECTURA CONVERSACIÓN RESTAURATIVA

Pablo: Sí.

Profesor OK, y si después de escucharle **te apetece decirle algo se lo puedes decir también,**
¿OK? EXPLICACION DE LAS NORMAS.

Pablo acepta y acompaña al profesor para hablar con Rubén. ACOMPAÑAMIENTO. Apenas se sienta, el profesor, Rubén le dice con naturalidad lo que antes había razonado y practicado con el profesor.

Pablo le pide perdón, ya que no sabía que sus comentarios le afectaban tanto.
RECONOCIMIENTO DE CÓMO LE AFECTA AL OTRO.

CASO PRÁCTICO: LECTURA CONVERSACIÓN RESTAURATIVA

Profesor concluye: Ahora que los dos sabéis cuál es el motivo del conflicto y lo que le molesta y quiere el otro, podéis volver a jugar juntos, ¿os parece?

Ambos se dan la mano y sonriendo vuelven al recreo. **IDENTIFICAR EL CONFLICTO HACE QUE SE VEAN LOS COMPONENTES Y NO AFECTE TANTO LA PARTE EMOCIONAL, SE VE MÁS OBJETIVO.**

En clase el profesor les invita a que cuenten al grupo la charla y el acuerdo al que han llegado. **COMPROMISO FRENTE AL GRUPO**

Se refuerza con el mensaje sobre la importancia de hablar cómo nos sentimos ante una situación para solucionar los problemas.

HHSS

HACER PETICIONES DE FORMA ASERTIVA

«EN OCASIONES LA MANERA DE PEDIR LAS COSAS CAMBIA EL RESULTADO».

.

HACER PETICIONES

- 1.Pensar cuál es la queja: QUÉ SE DIRÁ Y CÓMO.
- 2.Escoger el MOMENTO Y EL LUGAR ADECUADO
- 3.DESCRIBIR la conducta inadecuada.
- 4.EXPRESAR CÓMO SE SIENTE en relación a la conducta
- 5.EMPATIZAR: Expresar que se comprende el comportamiento realizado
- 6.ESPECIFICAR EL CAMBIO de conducta que se desea
- 7.EXPONER LAS RAZONES por las que se desea el cambio. EXPLICAR LAS VENTAJAS que se derivan
- 8.Explicar las POSIBLES CONSECUENCIAS NEGATIVAS que pueden derivarse de no aceptar el cambio de conducta
- 9.REFORZAR POSIBLES ACUERDOS Y RECONOCIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS DEFENSIVOS



PROCEDIMIENTOS DEFENSIVOS

- **DISCO RAYADO:** Repetir una y otra vez lo que queremos expresar.
- **RECORTE (ante ataque):** Contestar Si o No permitiendo que el otro aclare más información.
- **IGNORAR SELECTIVAMENTE:** No se contesta a la ira, comentarios destructivos o inadecuados, así frenaremos su descontrol por extinción.
- **DESARMAR LA IRA:** centrar atención en emoción o conducta de la otra persona. Decir que no se continuará con conversación mientras no se calme.
- **PREGUNTAS:** Ayudarle a reconocer que se está alterando.
- **EL BANCO DE NIEBLA:** Parafrasear: “Si , si puede ser posible..pero...”. No le das ni le quitas la razón, manteniendo tu postura.
- **LA INTERROGACIÓN NEGATIVA:** Solicitar más aspectos negativos. Nos aporta información. Extinción por saturación.

CASOS PRÁCTICOS



CASO PRÁCTICO



Alumno/a que continuamente se salta las normas desde las más básicas hasta las más severas. (ej. no es puntual para llegar al aula, no trae el material necesario para la materia, no cumple las medidas COVID, utiliza el teléfono móvil, está fumando a escondidas en el recreo...).

CASO PRÁCTICO



Situación en la que un alumno/a es insultado, o se mofan o se meten con él a través de redes sociales. Sucede fuera del Centro, pero el punto de convivencia entre los alumnos/as es el Colegio. ¿Cómo tratar la situación?

CIBERBULLYING. PROTOCOLO. VIDEO Y MATERIAL REA

CASO PRÁCTICO



Típico alumno/a que "revienta" la clase. No quiere trabajar, le da igual molestar y en ocasiones coincide que cómo el sistema educativo no le permite volver a repetir, sabe que a final de curso va a pasar apruebe o no las materias.

COMPROMISOS

SANCIONES

CASO PRÁCTICO



Posible pelea entre alumnos/as. MEDIACIÓN. CONVERSACION
RESTAURATIVA

MUCHAS GRACIAS

Vanessa Ramajo-Psicóloga

VANESSARAMAJO@HOTMAILCOM

