

Conflictos en el ámbito educativo: ¿Qué hacemos?



IES HOCES DEL DURATÓN. CANTALEJO. 10 de febrero de 2022

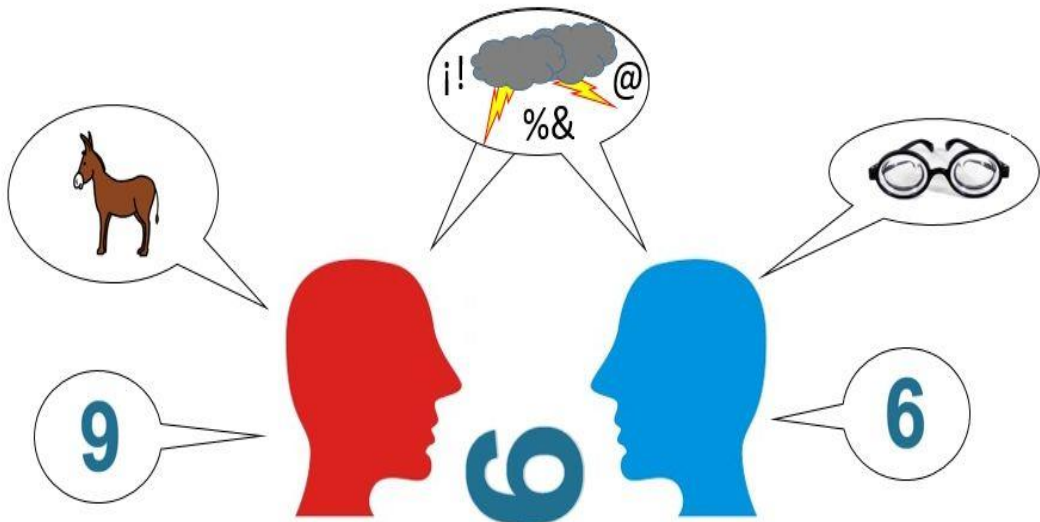
José Luis Casillas Sedano. Orientador Educativo.





Índice:

- Los conflictos. (qué son y modos de afrontarlos)
- La percepción y la comunicación.



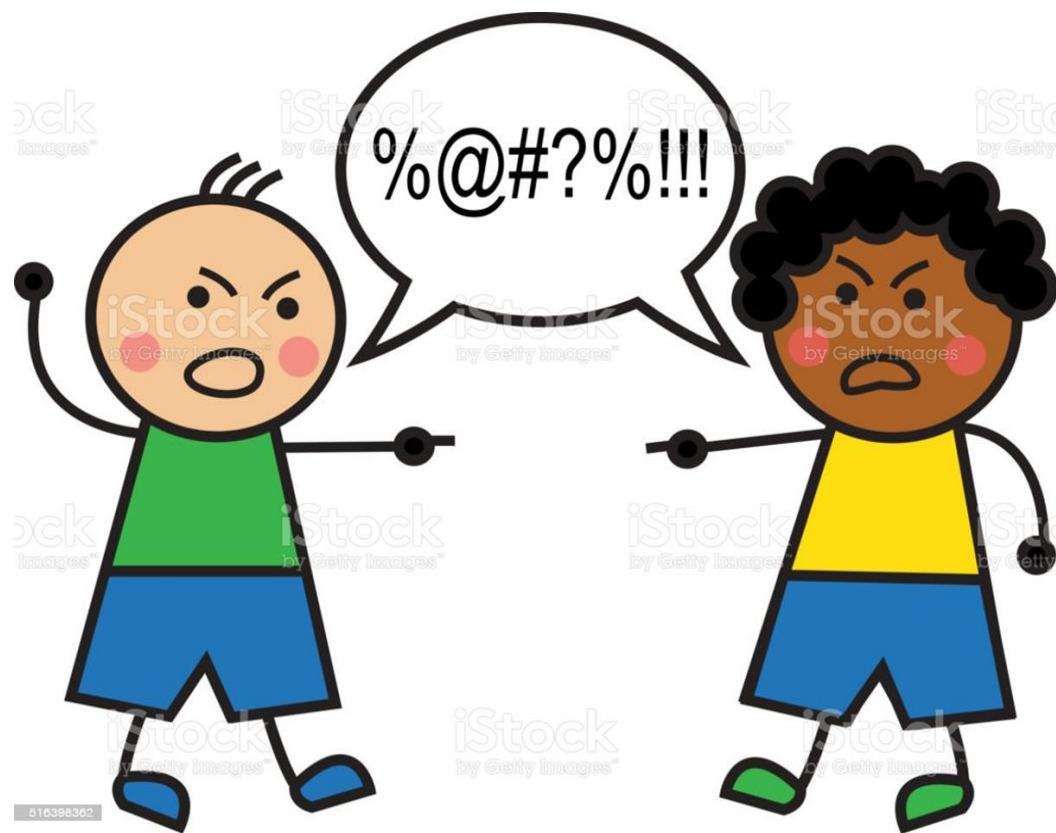
- ¿QUÉ HACEMOS CUANDO SE PRODUCE UNA CONDUCTA CONTRARIA A LAS NORMAS DE CONVIVENCIA DEL CENTRO?



DECRETO 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los centros educativos de Castilla y León.

DECRETO 23/2014, de 12 de junio


Conflicto



516398302

DEFINICIÓN DE CONFLICTO

- Situaciones en las que personas entran en oposición o **desacuerdo** porque sus:
 - Posiciones,
 - Intereses,
 - Aspiraciones,
 - Deseos,
 - O necesidades
- son incompatibles o, al menos, **SE PERCIBEN COMO TALES.**

- 
-
- Son fenómenos naturales que forman parte de la vida de **todas** las personas.
 - **A veces son necesarios** para producir un cambio.
 - Debemos **prever cómo responder** a los conflictos que surgen diariamente.

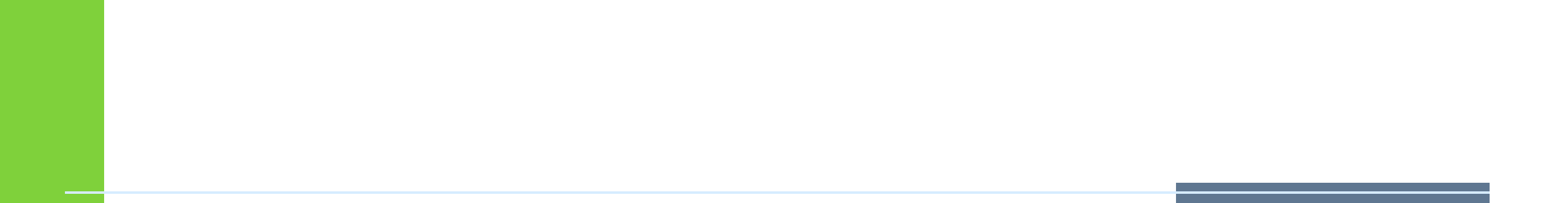
En un conflicto hemos de distinguir tres componentes:

Sustantivos: es lo que hay en juego, un hecho desencadenante, el objeto de disputa, posiciones, intereses...

Subjetivos: sentimientos, percepciones, significados del conflicto, participación, capacidades...

Interactivos: la relación entre los protagonistas del conflicto, la evolución del conflicto, el entorno, poder, comunicación...

No hay conflictos positivos ni negativos, todo depende de la manera de afrontarlos.



De relación/comunicación.
De intereses/necesidades.
De preferencias, valores o creencias.

Ante el conflicto la consecuencia natural puede tomar dos vertientes:

1).- Generar violencia, destrucción, empeoramiento de las relaciones..



2).- Convertirse en un elemento positivo que nos permita la evolución y transformación de las relaciones entre las partes hacia un mayor acercamiento, comprensión, respeto e incluso colaboración.



Beneficios del conflicto:

***Cada conflicto es una
oportunidad de
aprendizaje.***

Beneficios del conflicto:

Mejora el conocimiento de las partes.

Evita el estancamiento

**AFRONTAR EL
CONFLICTO**

Medio para buscar soluciones

Fortalece las relaciones

Estimula la creatividad

Modos de afrontarlos:

ZANAHORIA
PUENTE

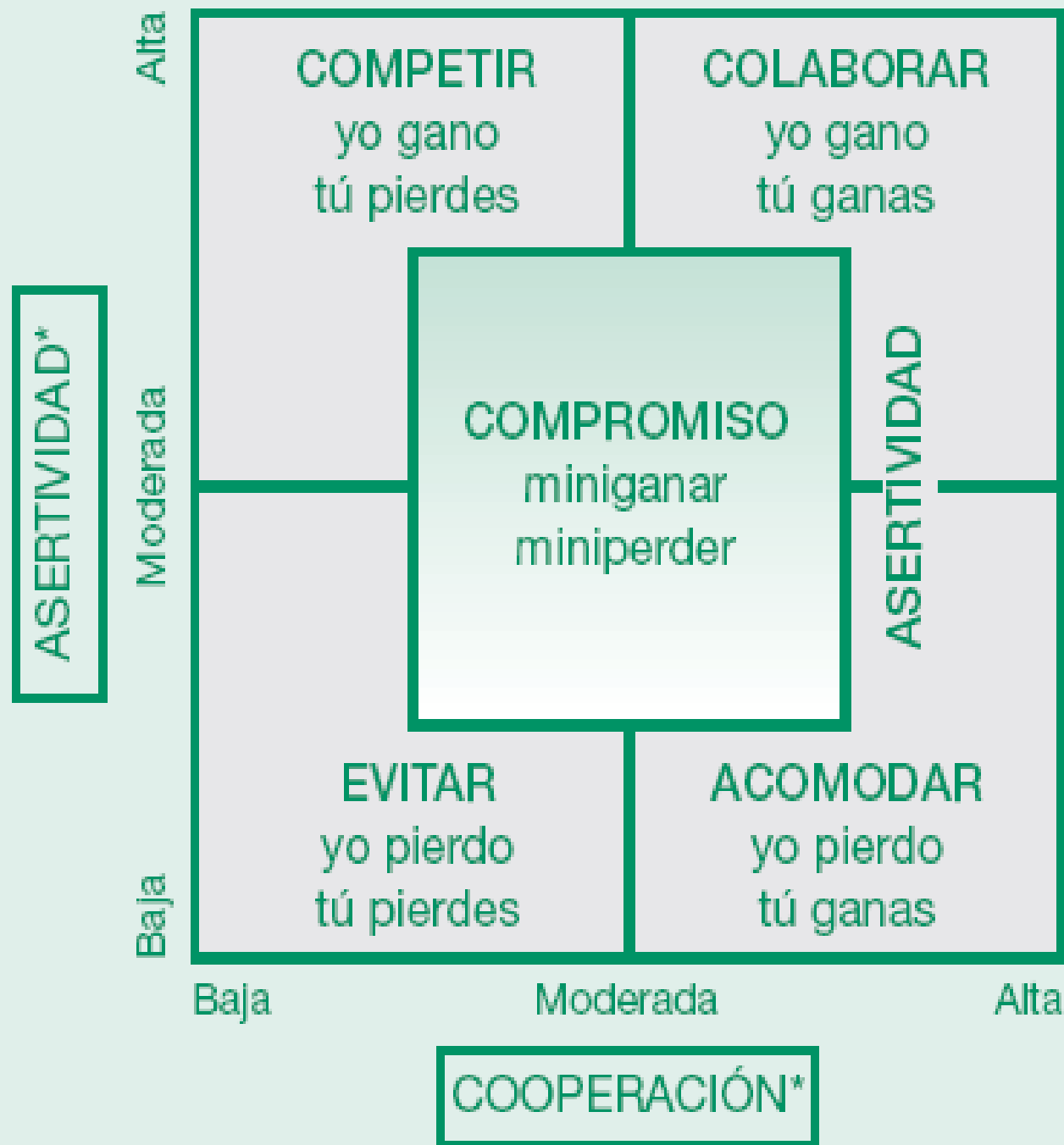
Competir: derrotar a la otra persona e imponer la propia voluntad.

Compromiso: obtener algunos de nuestros intereses a cambio de ceder en otros.

Cooperar: contemplar los intereses de ambas partes.

Acomodar: renunciar a los propios objetivos para que la otra persona obtenga lo que quiere.

Evitar: huir, nadie obtiene lo que desea.



*Asertividad

Comportamientos dirigidos a satisfacer los propios intereses

*Cooperación

Comportamientos dirigidos a satisfacer los intereses ajenos



Modos de afrontarlos desde el modelo de autoridad

¿Callando?

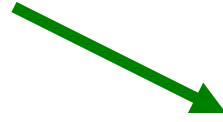


Evitación y/o acomodación del conflicto
Exceso de libertad,
No estableciendo de normas claras,
No se sabe dónde está el límite de las acciones.

Si no se hace nada es posible
que el problema continúe y
acabe perjudicando a todos.

“huir del fuego y caer en las brasas”

¿Atacando?



M. Autoritarista

Compito (yo gano-tu pierdes)

No corrige

Distanciamiento, resentimiento.

No moral autónoma.

No alternativa.

Exceso de límites y autoritarismo.

Crea personas inseguras, dependientes y frustradas.

¡ HE DICHO QUE AQUÍ VAMOS A APRENDER
A CONVIVIR EN PAZ !



La violencia que se ejerce sobre los niños es devuelta luego a la sociedad... Un niño castigado y humillado en nombre de la educación interioriza muy pronto el lenguaje de la violencia y la hipocresía y lo interpreta como el único medio de comunicación eficaz.

A. Miller, El origen del odio (pp.186 y187)

Si cuando hay un problema tan sólo te preocupas de salirte con la tuya, las otras personas sufren y el conflicto no se acaba.

“Reniego del árbol que ha de dar su fruto a palos”

¿Dialogando?



M. Democrático

Colaboración y/o Compromiso.
Comunicación eficaz.
Límites y normas claras
**(pocas, justas, razonables y
en la medida de lo posible, consensuadas).**
Se conocen las consecuencias.
Se refuerza.
Hay confianza y relación interpersonal.
Se da autonomía y responsabilidad.



AUTORITARIO

Límites estrictos.

- Primacía del orden y la norma.
- Intenta regular todo
- Impone normas

- Relación de obediencia y temor al castigo

DEMOCRÁTICO-DIRECTIVO

▪ Límites razonables.

- Orden al servicio del aprendizaje
- Regula lo fundamental.
- Por consenso.

- Reciprocidad, respeto y empatía.

PERMISIVO

▪ Límites laxos.

- Desinterés por el orden
- Apenas se regula nada.
- Límites impuestos por los alumnos.
- Coleguismo y pandillismo
- Faltas de respeto frecuentes.

AFRONTAMIENTO DE LOS CONFLICTOS: ACTITUDES BÁSICAS

Los conflictos como ocasión de crecer.

Tratar los resfriados evita las pulmonías.

Condiciones favorables a la convivencia.

Desnudar el problema. La **firmeza relajada**: Evitar la **reacción emocional**,

- Tono pausado.
- Deliberadamente bajo.
- Expresión relajada

Averiguar las causas.

Despersonalizar los conflictos.

Actitud proactiva. **“Qué puedo hacer para que no vuelva a ocurrir”**.

Actuar por principios. **simplicidad, economía, eficacia, programación**

a veces tienes que
cambiar la forma en
la que ves las cosas.

<http://m.facebook.com/DibujosAGoGo>



- Cambiar las trayectorias. **Trasformar la espiral de fracaso al éxito.**
- Punición como último recurso. “No eres malo. **Hiciste esto mal**”.
- EVITAR “SOLUCIONES RÁPIDAS”
- SIEMPRE ANALIZAR ANTES
- DE ACTUAR!!!





(q u e t e s e a L e v e

Vámonos de Viaje:

DETENERSE OBLIGATORIAMENTE

Líneas divisorias

Puntos no negociables



Reducimos velocidad

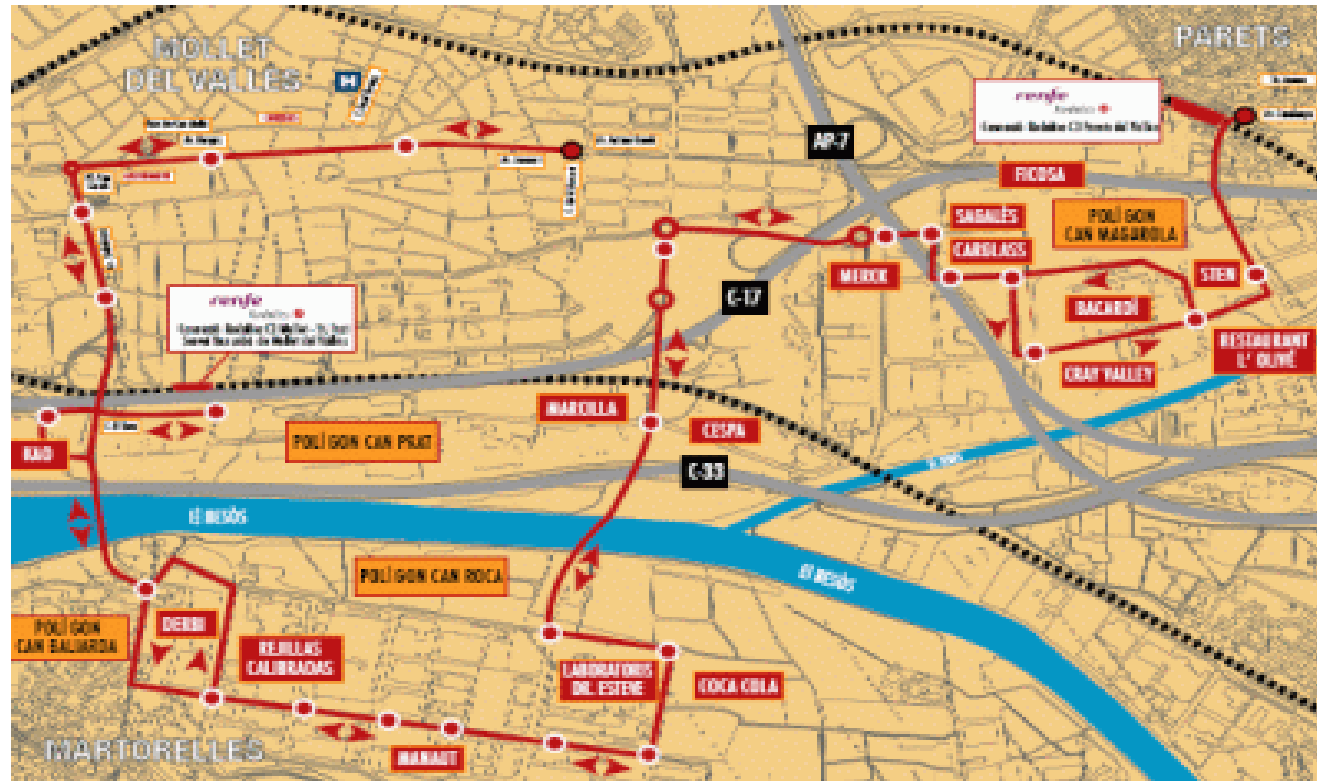
Reducimos tensión

Para no salirnos de la
carretera.



Información sobre el trayecto

- Cuando nos perdemos preguntamos.



Revisión y puesta a punto

Nos dice qué
va bien.

Podemos
revelar
problemas
encubiertos



Atención Peaje

Para recorrer
una distancia
con más
facilidad.



Ceda el paso

Seguir adelante
pero con
precaución
dejando paso a
los chicos, a sus
necesidades y
soluciones.

Confianza.



Vista panorámica

Distanciarnos para tener una buena perspectiva.

Descanso en la rutina y valorar los pasos dados.



Estación de servicio:

Las normas y valores son el depósito de gasolina.

Hay que revisar con frecuencia cómo van.



IDEAS FINALES:



PACIENCIA Y COHERENCIA

- **Asumir que serán frecuentes los conflictos.**
- **Centrarse en reducir las problemáticas, eliminarlas es complicado.**
- **Esperar recaídas y dificultades futuras.**
- **Intentar ver los cambios y la evolución por encima de los incidentes.**
 - **“Que los árboles no nos impidan ver el bosque”**
 - **“No convirtamos un mal momento en un mal día”**
- **Perseverar en las herramientas sin perder la confianza, mejorando su aplicación mediante serenidad y empatía.**



**¡Dios dame paciencia!
Porque si me das fuerza ...
¡Lo mato!**

- Ponerse en el lugar del otro,
- revisar mis percepciones,
- escuchar activamente

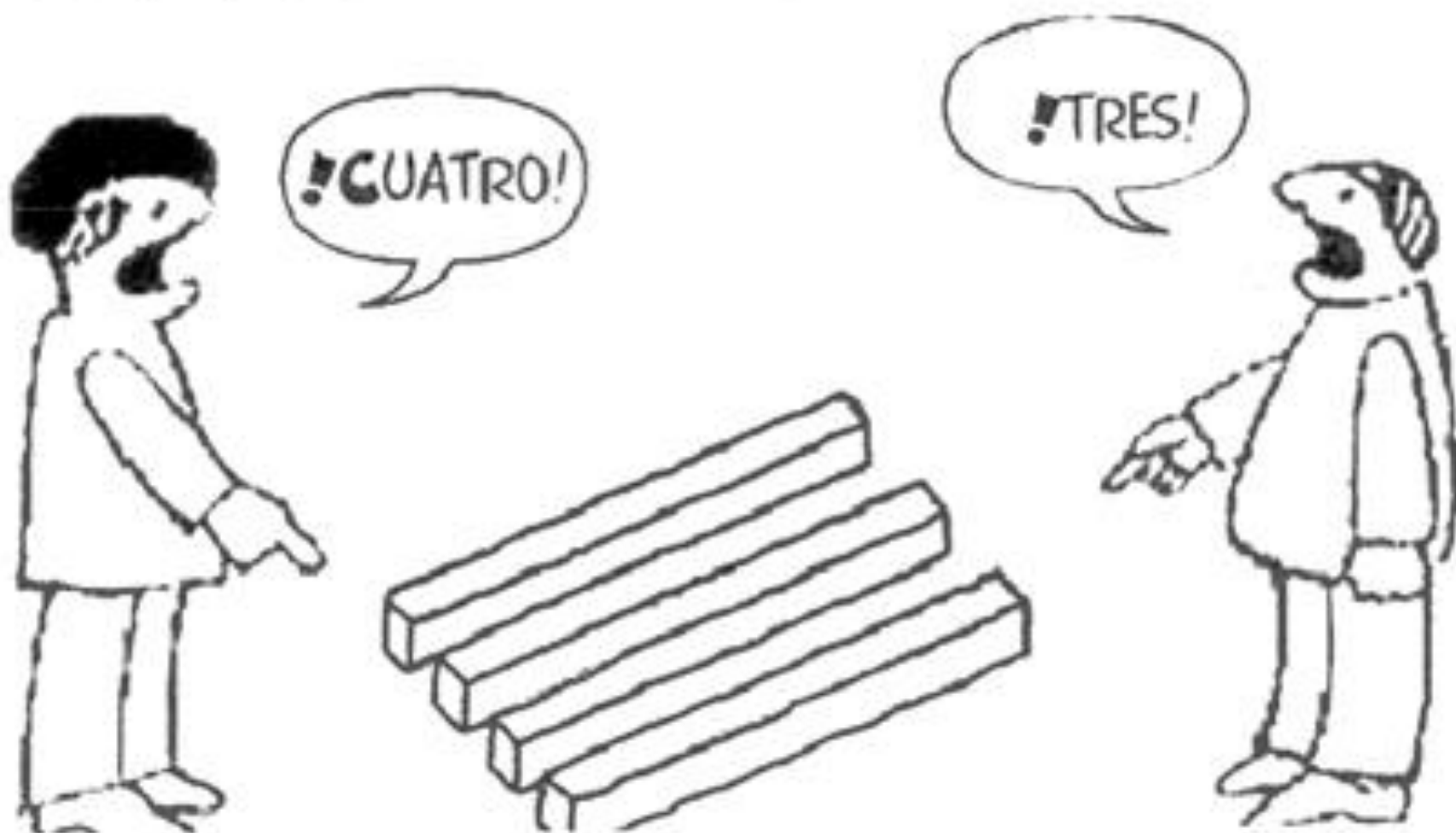
son pasos previos para
transformar el conflicto.



CONFLICTO



DEPENDIENDO DE DÓNDE VEAS LAS COSAS,
LA PERCEPCIÓN DE LA REALIDAD PUEDE SER MUY DISTINTA.



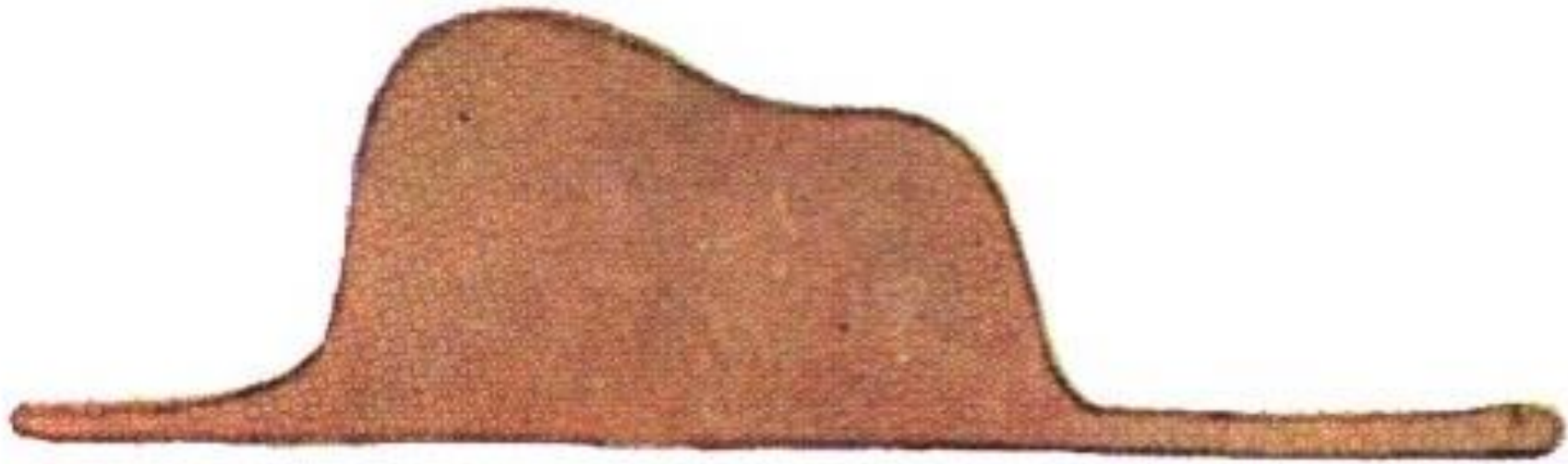
**HABLEMOS DE LA
PERCEPCIÓN...**


La Percepción

Proceso constructivo por el que organizamos las sensaciones y captamos conjuntos o formas a las que dotamos de sentido.

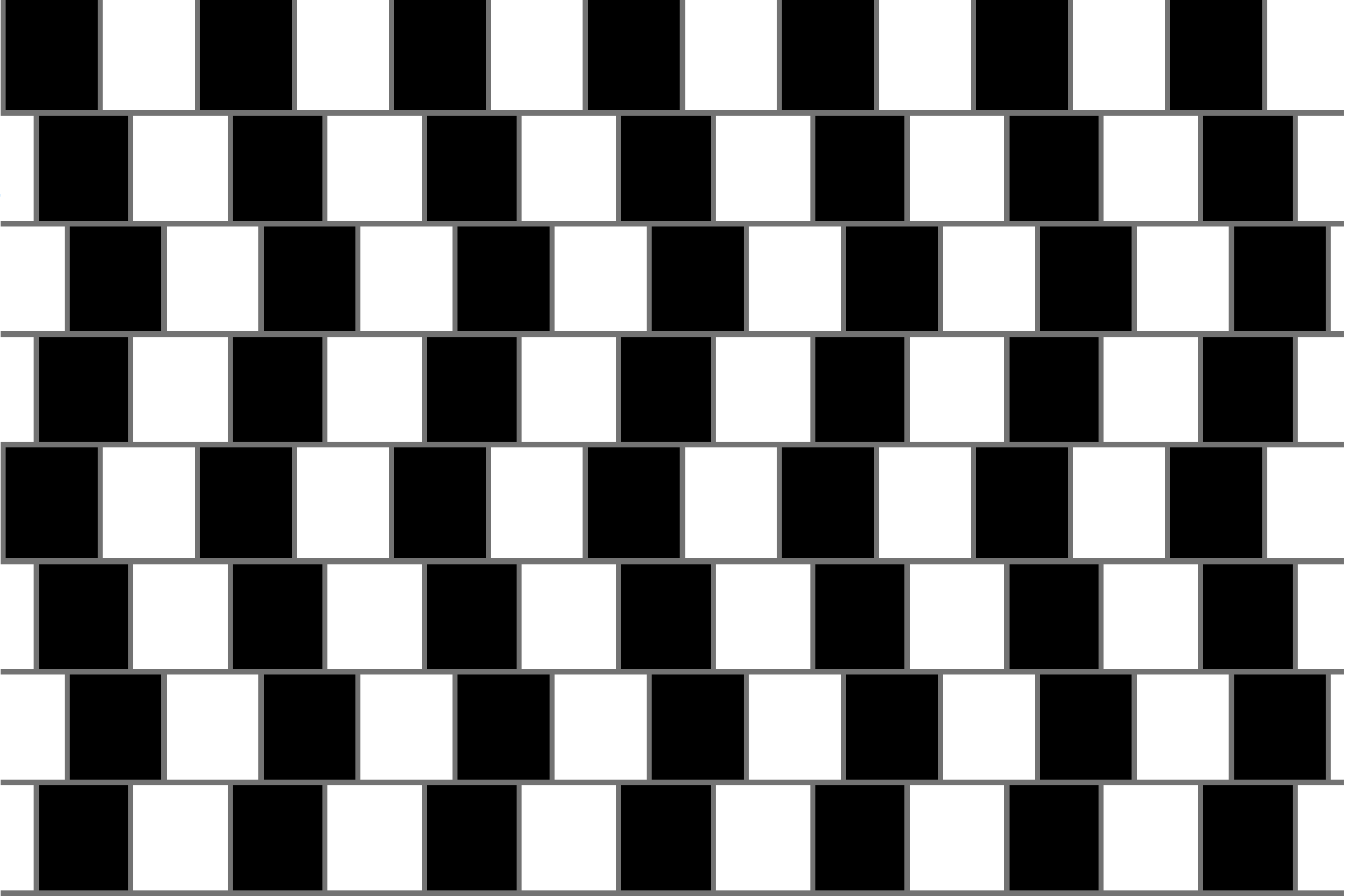
**Sgeun un etsduio de una uivenrsdiad
ignlsea, no ipmotra el odren en el que las
ltears etsan ersciats, la uicna csoa
ipormtnate es que la pmrrea y la utlima
ltera esten ecsritas en la psiocion
cocrrtea. El rsteo peuden estar
ttaolmnte mal y aun pordas lerelo sin
pobrleams.**

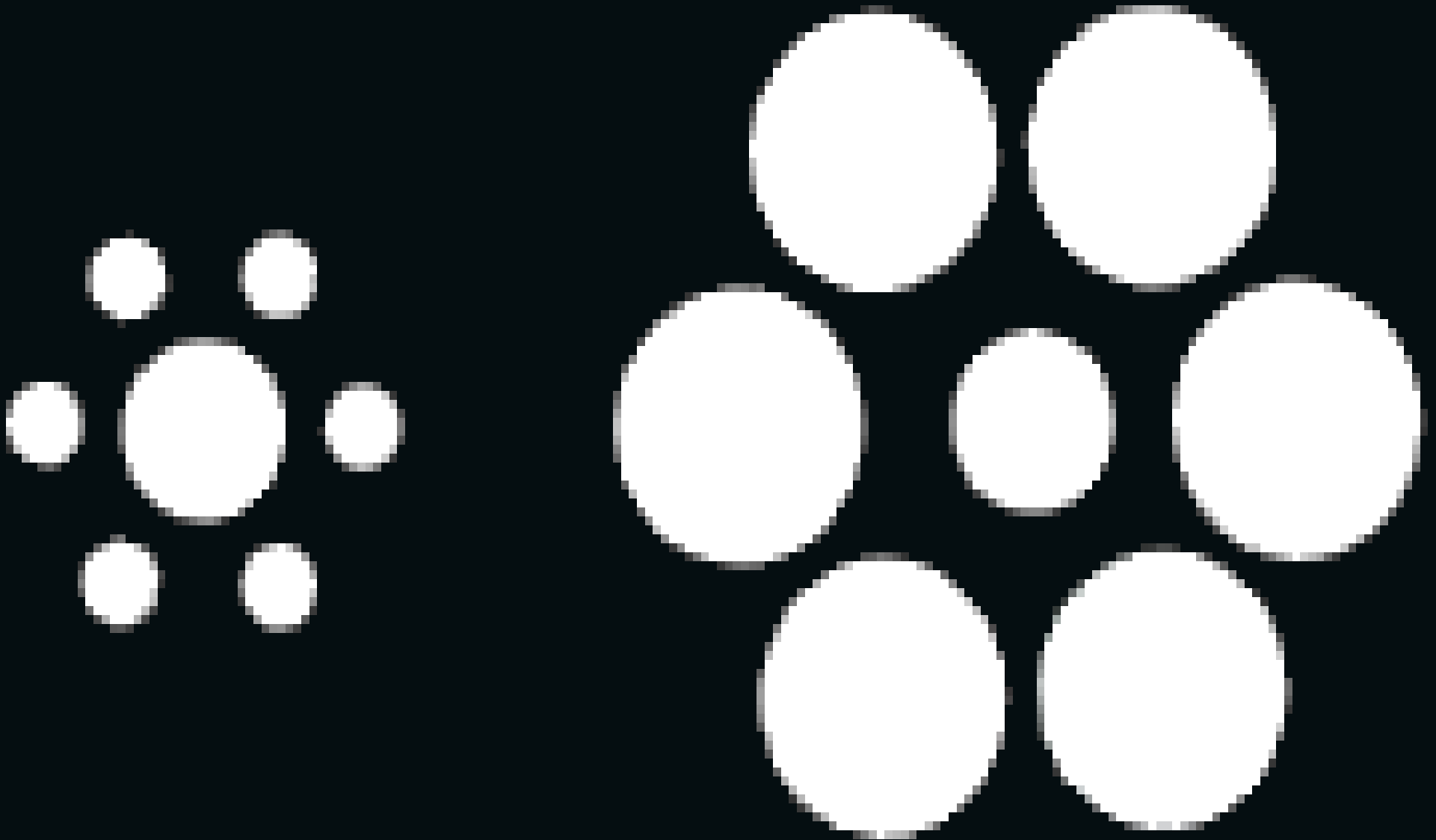


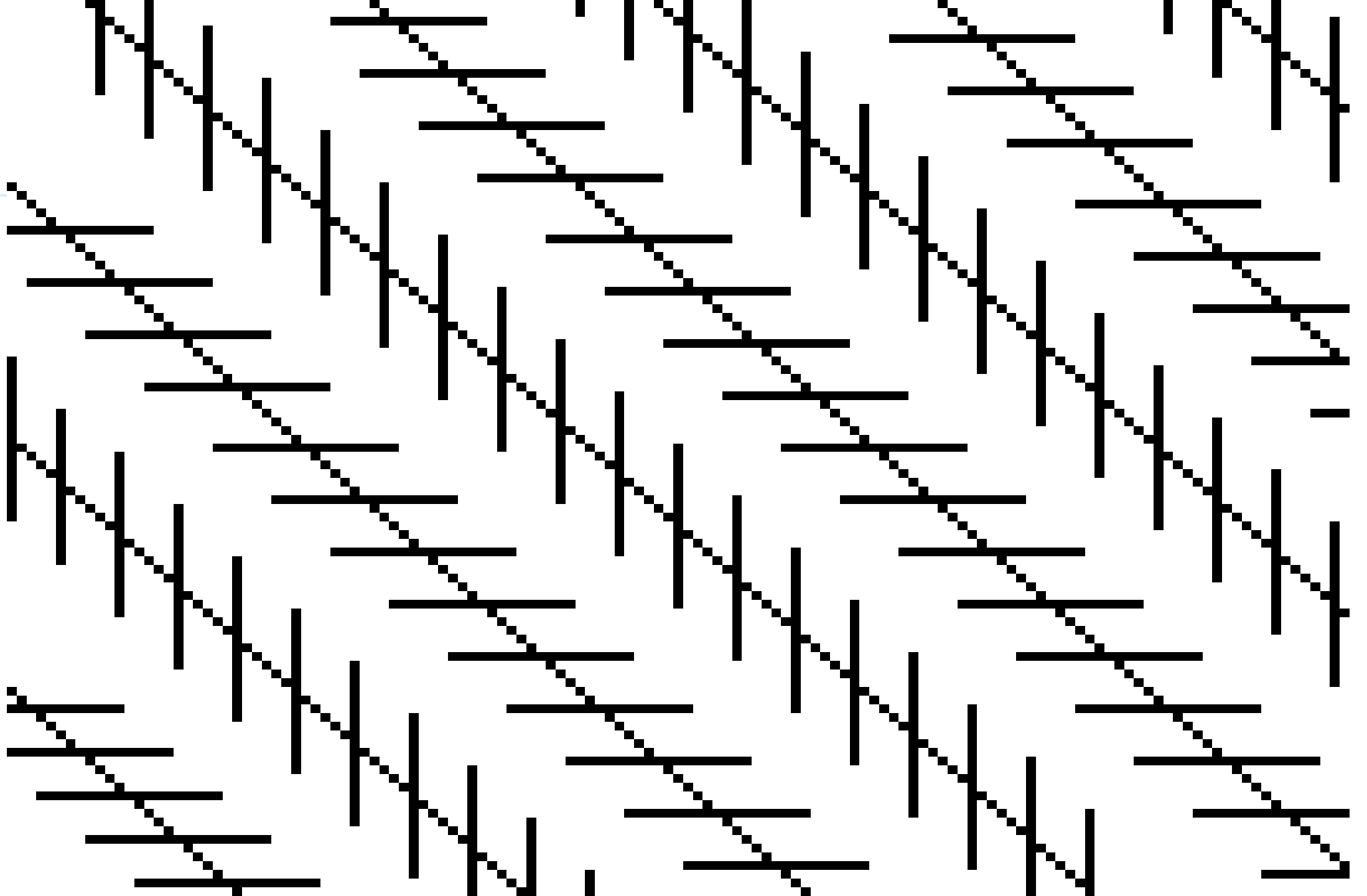


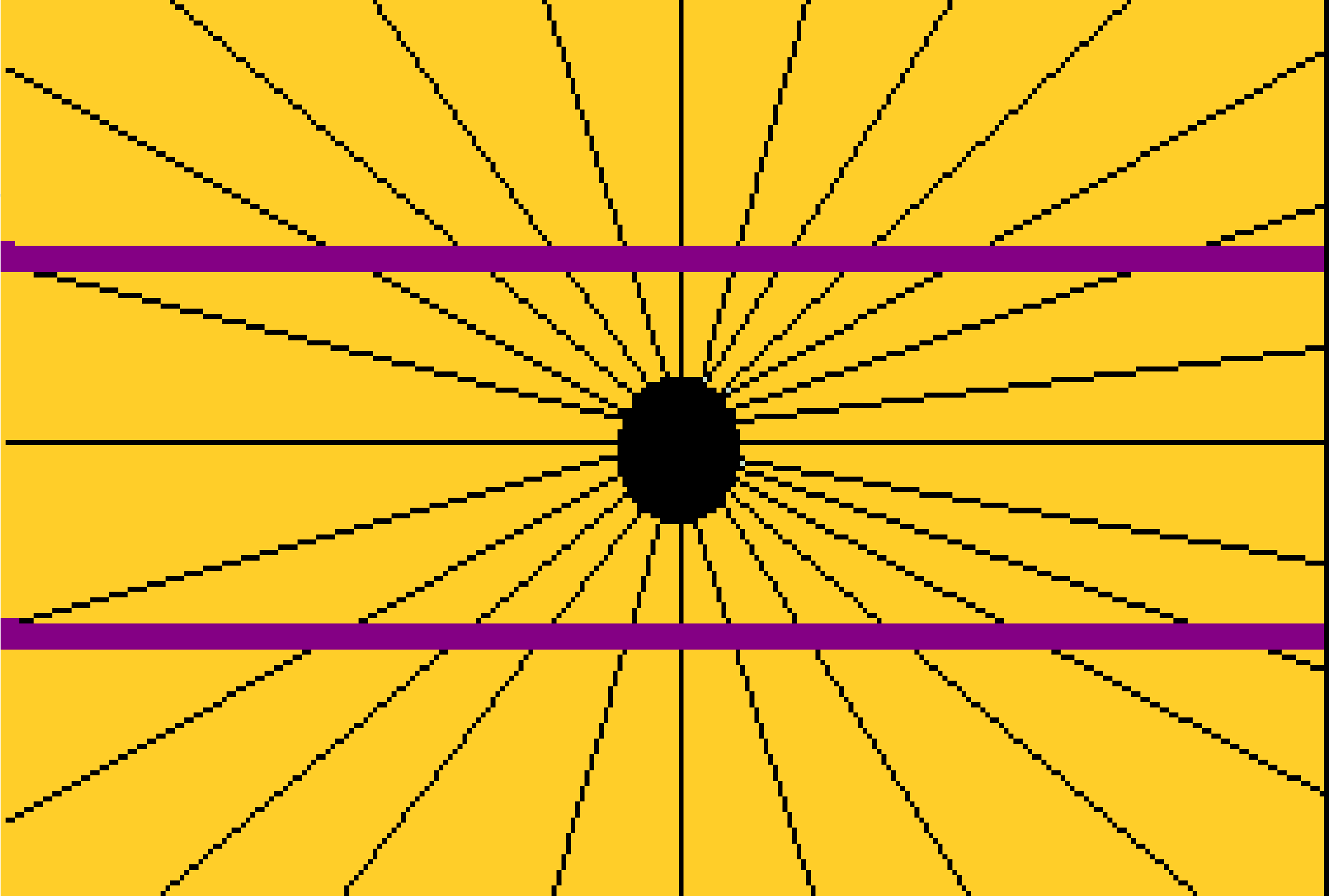


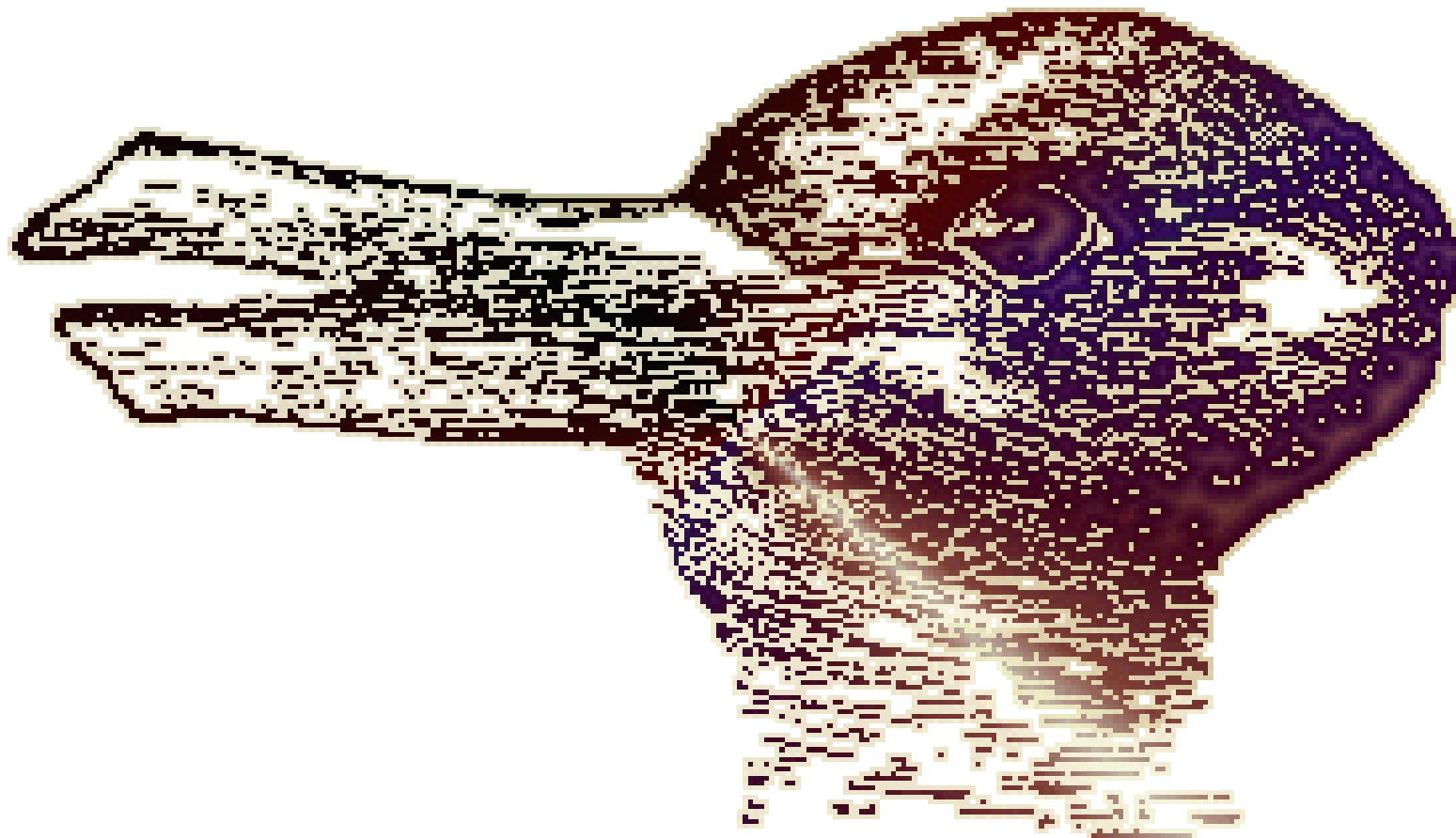
**Un
pájaro
está en el
el nido solito**



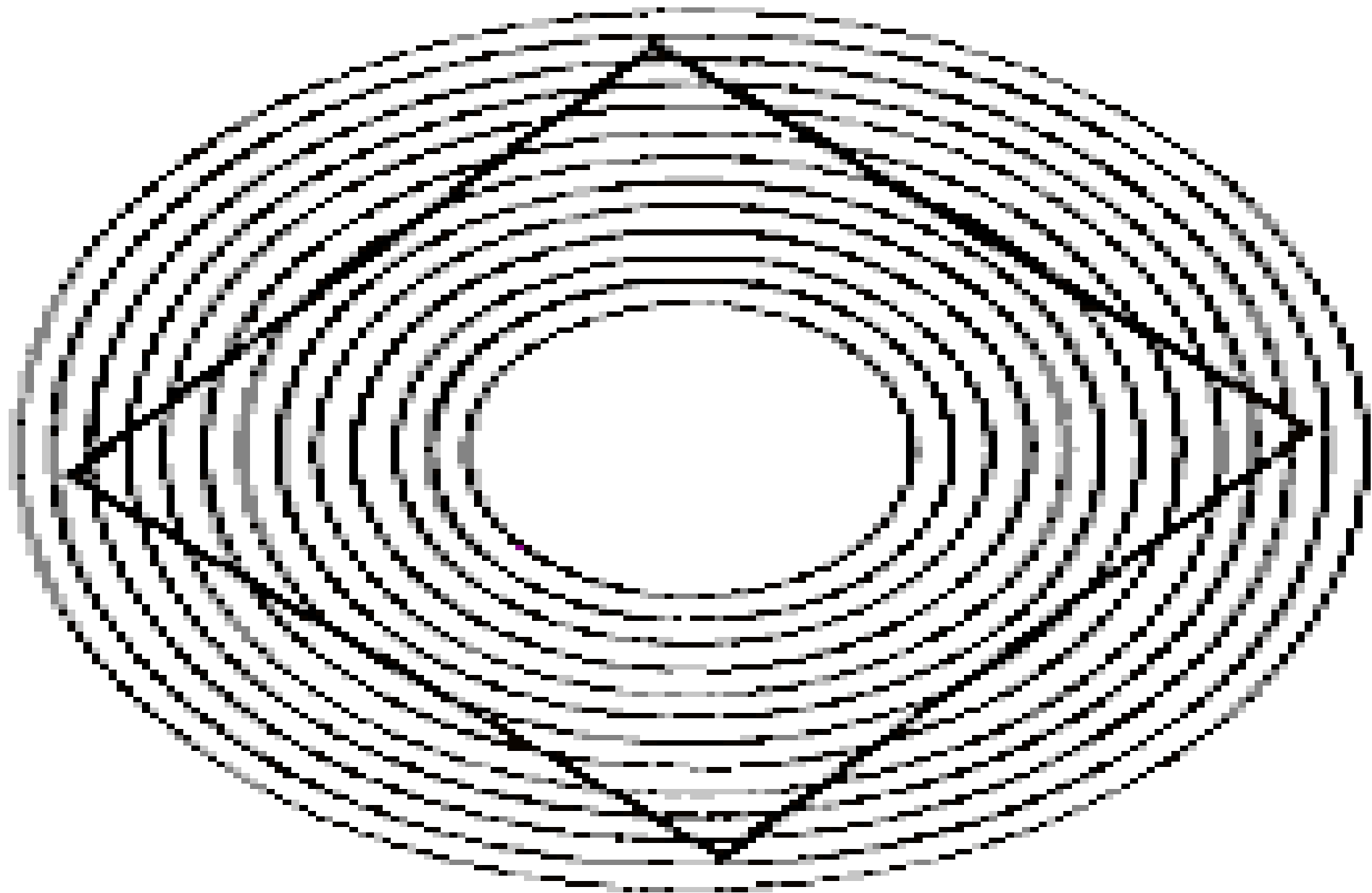


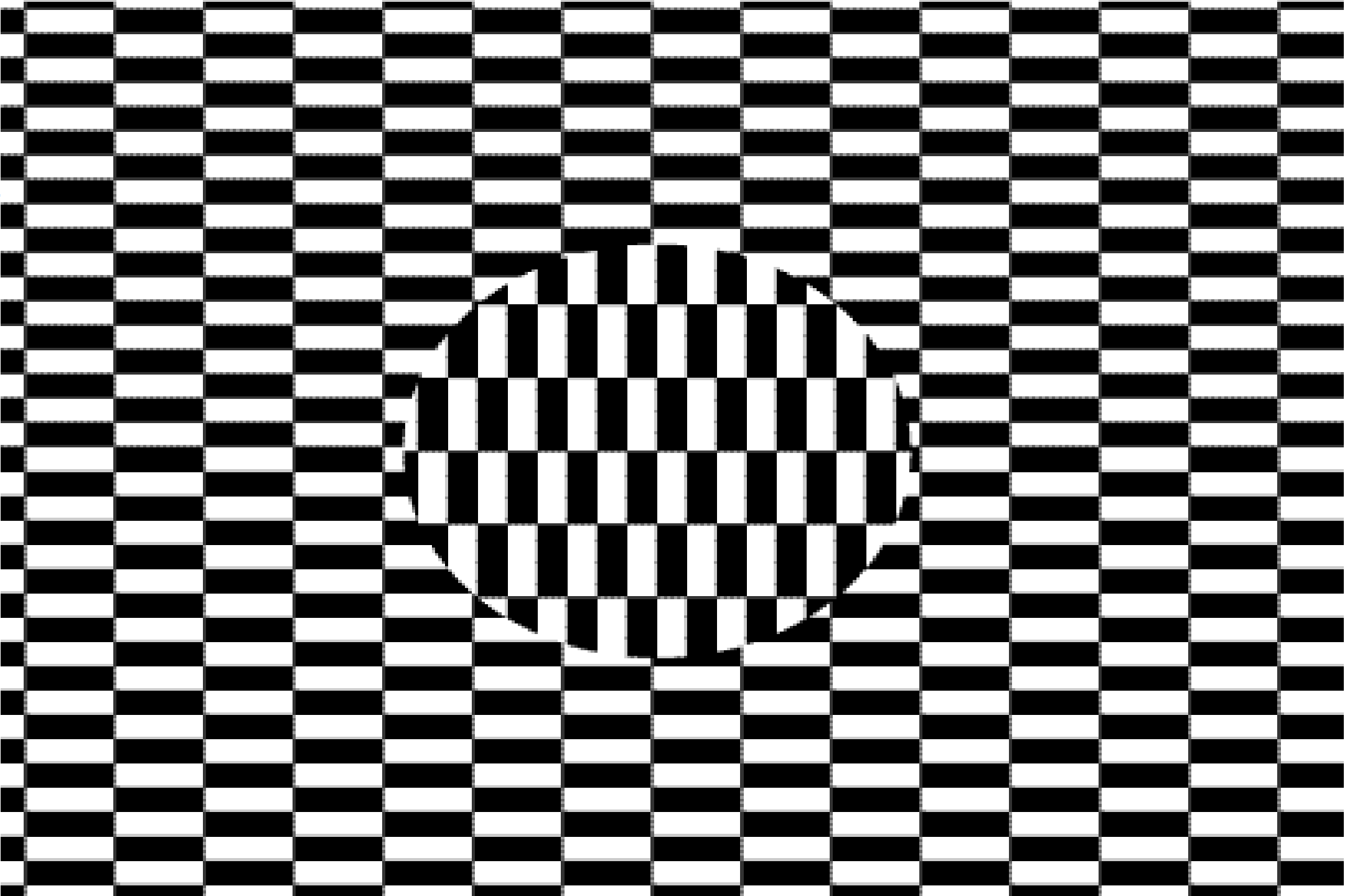














Ese fastidioso dragón



Ese fastidioso dragón.

Existe un conflicto: Dragón.

Evitación.

Queja y enfado.

La niña quiere comunicar y resolver pero no le dejan. (autoritarismo-obstruccionismo).

Violencia-venganza-se recurre a una autoridad externa.

Nuevo intento de la niña (aparecen los miedos ,

Todos colaboran y resuelven. Solución ventajosa para todos.

**HABLEMOS
DE
COMUNICACIÓN...**



Las habilidades básicas:

ASERTIVIDAD

ESCUCHA ACTIVA



La asertividad:

Expresar de una forma directa y honesta lo que piensas, deseas o sientes a otra persona, pero mostrando respeto.

El mensaje asertivo tiene en cuenta:

Sentimiento

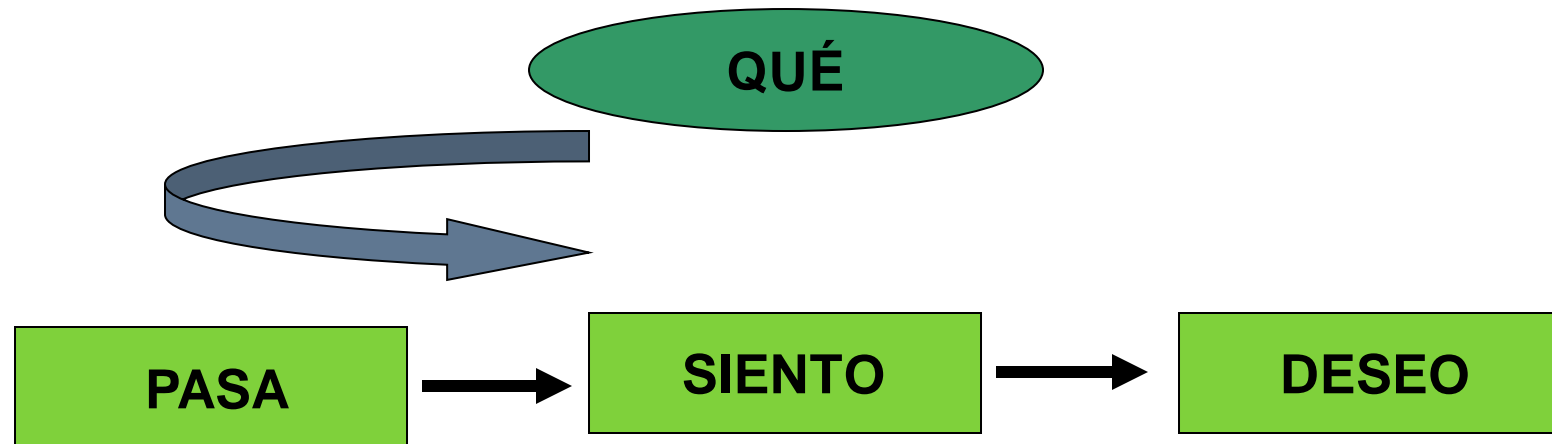
Conducta que molesta

Propuesta de cambio

Consecuencias

Pasos para una comunicación eficaz

1. Describir objetivamente la situación.
2. Expresar un sentimiento.
3. Expresar un deseo.



La escucha activa:



escuchar con atención lo que la otra persona nos dice.
refleja lo dicho destacando el sentimiento que contenía el mensaje.

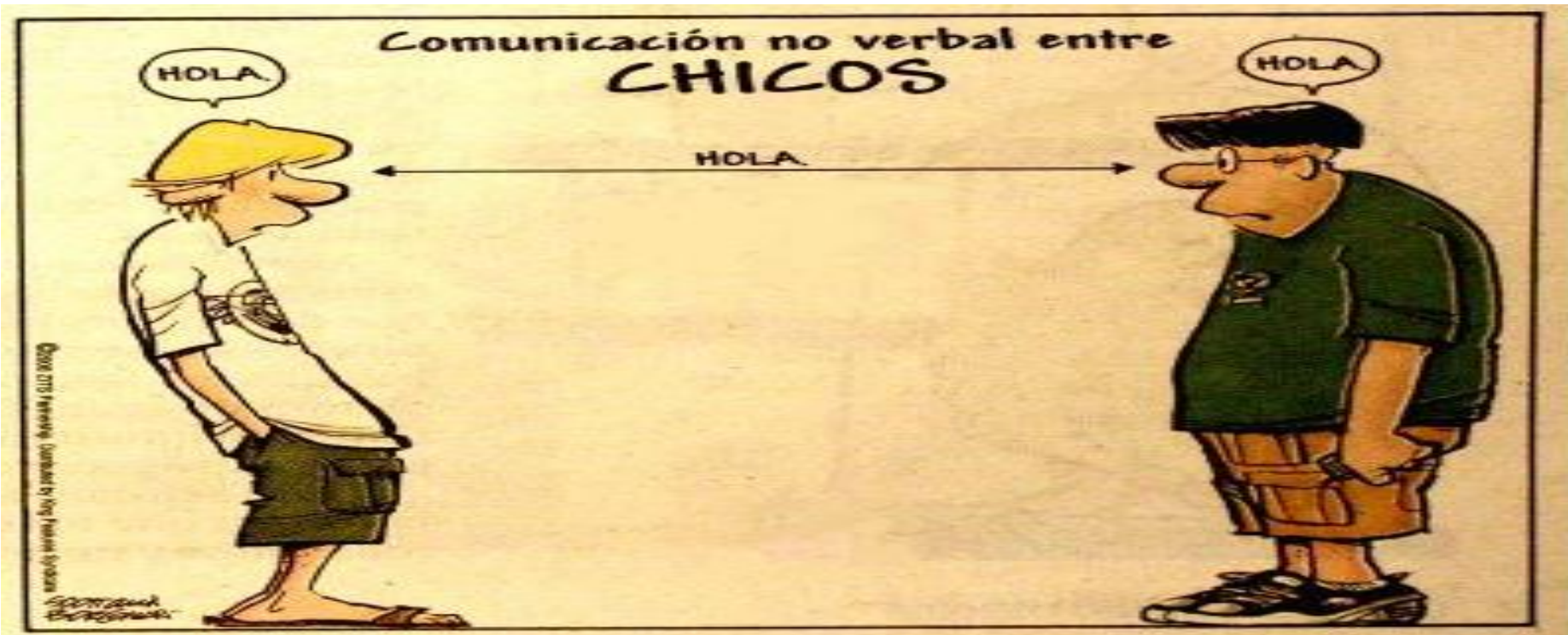
destacar que hemos entendido no únicamente lo que nos ha dicho sino también lo que siente.

aunque comprendamos los sentimientos de la otra persona, no significa que estemos de acuerdo

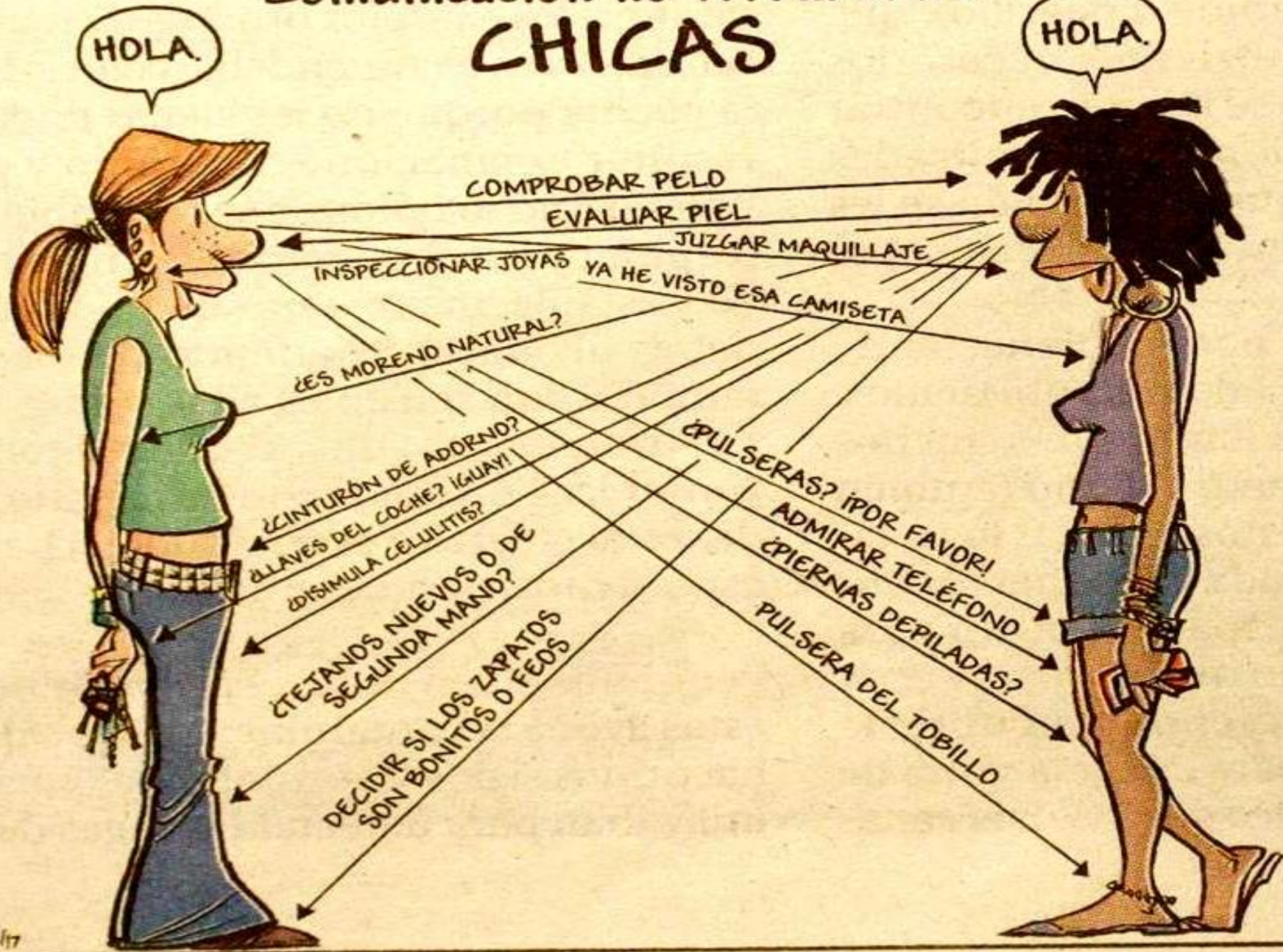
Algunas técnicas de escucha activa

Observar el lenguaje no verbal:

contacto visual, un tono de voz suave,
gestos acogedores y una postura corporal receptiva.



Comunicación no verbal entre CHICAS

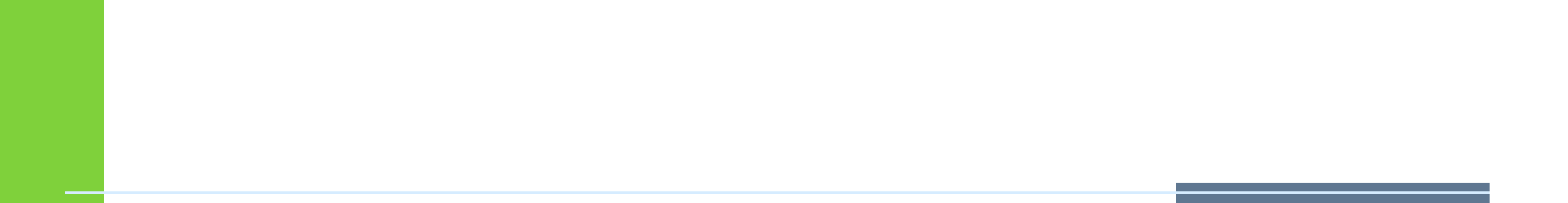


Mostrar interés: favorecer que la otra persona hable. “gruñido psicológico”

Reflejar: mostrar a la otra persona que entendemos lo que siente.



Parafrasear: repetir con tus palabras lo que la otra persona nos ha dicho, no debe expresar nuestras ideas y opiniones.



Clarificar: aclarar lo que ha dicho, obtener más información y así ayudar a ver otros puntos de vista.

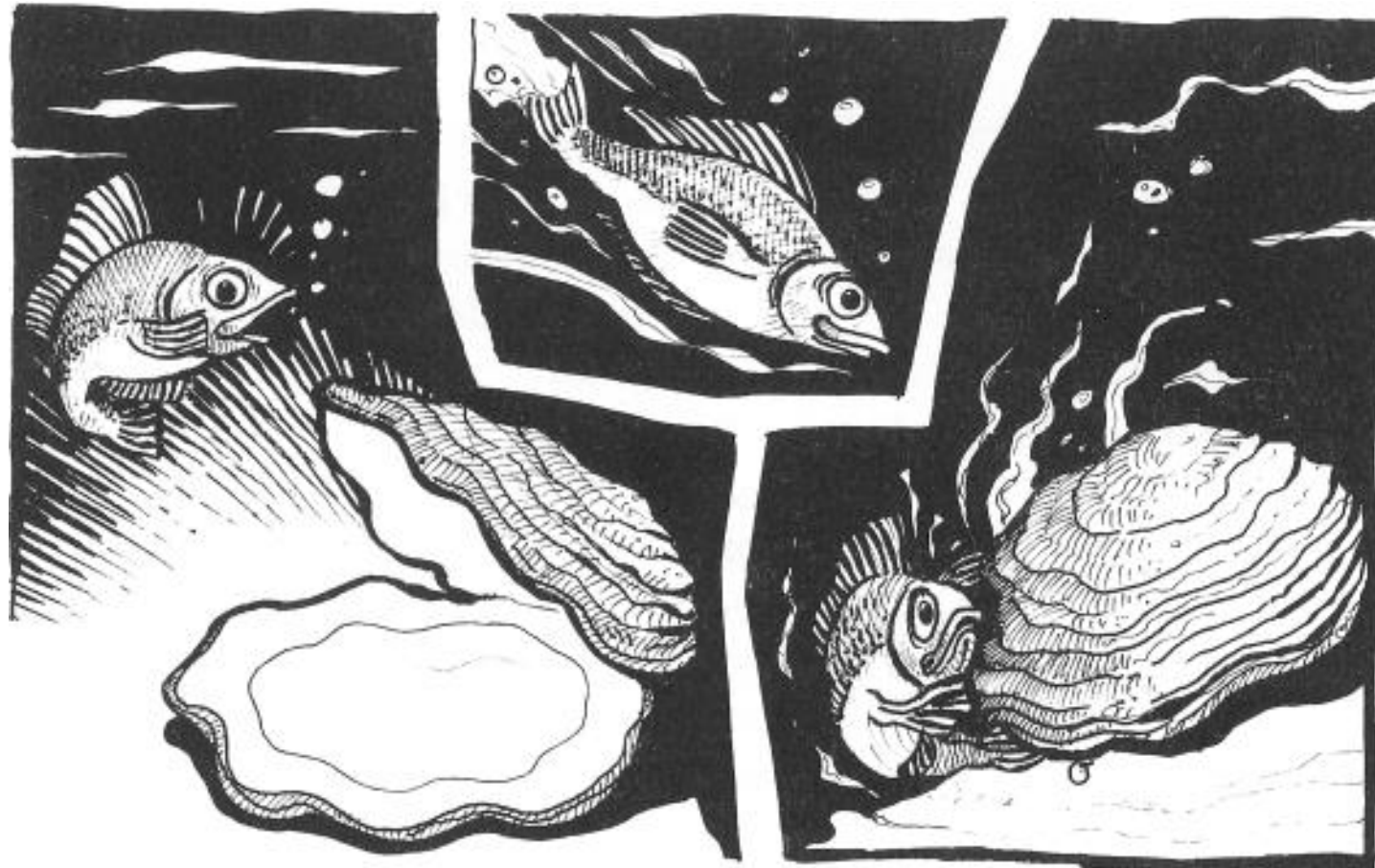
Resumir: centrar el tema destacando las ideas principales de lo que la otra persona te ha explicado.

Preguntas circulares.

MENSAJE	REFLEJAR	PARAFRASEAR	CLARIFICAR	RESUMIR	PREGUNTAS CIRCULARES
<p>Javier es un imbécil. Pienso hacerle una cara nueva si se acerca a mis cosas.</p>	<p>Parece que estás bastante enfadado Javier , ¿me equivoco?</p>	<p>Me estás diciendo que no vas a permitir que Javier te coja tus cosas, ¿verdad?</p>	<p>Cuando dices, si se acerca a mis cosas, ¿a qué te refieres exactamente?</p>	<p>Para centrar el tema, no te gusta que Javier te coja tus cosas sin pedirte permiso, ¿es eso?</p>	<p>¿qué crees que tendría que pasar para conseguir que le prestaras tus cosas y no te enfadaras con él?</p>

MENSAJE	REFLEJAR	PARAFRASEAR	CLARIFICAR	RESUMIR	PREGUNTAS CIRCULARES
<p>Estoy hasta las narices de Juan. Cómo me vuelva a llamar pitufo se va a enterar</p>					

LA FABULA DE LA OSTRA Y EL PEZ



Lista de cierra ostras

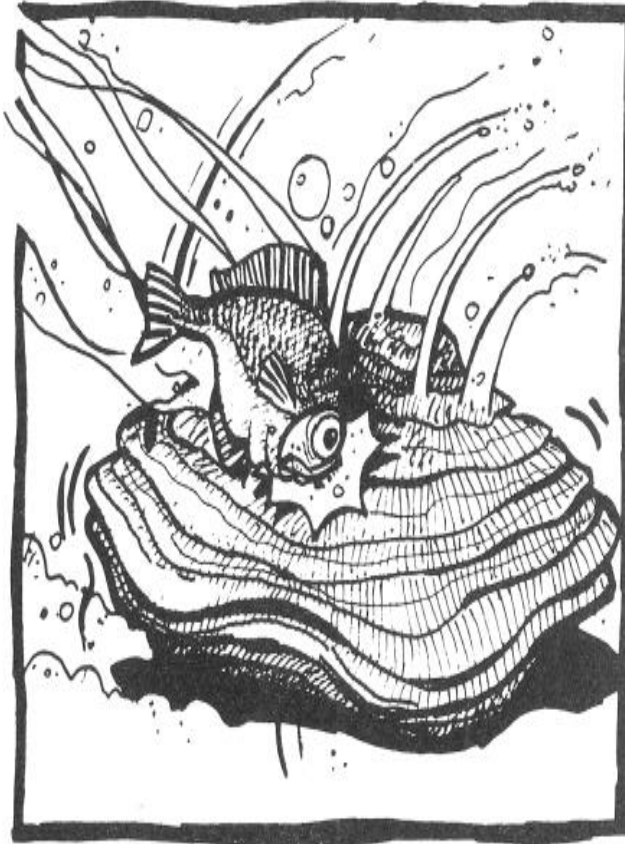


ilustración 11

Objetivos contradictorios
El lugar o momento elegido
Estados emocionales que
perturban la atención,
comprensión y recuerdo o
acuerdo de los mensajes
Acusaciones, amenazas y/o
exigencias ("mensajes
Tú").

- Preguntas de reproche
- Declaraciones del tipo "deberías"
- Inconsistencia de los mensajes
- Cortes de conversación
- Etiquetas
- Generalizaciones ("siempre...")
- Consejo prematuro y no pedido
- Ignorar mensajes importantes del interlocutor
- Juzgar
- Interpretar y "hacer diagnósticos de personalidad"
- Disputa sobre diferentes versiones de sucesos pasados
- Justificación excesiva de las propias posiciones
- Hablar "en chino"
- No escuchar

Lista de abreostras.



El lugar o momento elegido.

Estados emocionales
facilitadores.

Escuchar activamente.

Empatizar.

Hacer preguntas abiertas o
específicas.

Petición de parecer.

“Mensajes Yo”.

- Mensajes consistentes
- Aceptación o acuerdo parcial con una crítica, objeción o argumento.
- Acomodación del contenido a las necesidades del interlocutor, objetivo, momento...
- Información positiva.
- Ser recompensante.
- Utilización del mismo código.
- Mención de conductas y observaciones específicas .
- Expresar sentimientos.

¿QUÉ HACEMOS CUANDO SE PRODUCE UNA CONDUCTA CONTRARIA A LAS NORMAS DE CONVIVENCIA DEL CENTRO?



PORTAL DE CONVIVENCIA



<https://www.educa.jcyl.es/convivenciaescolar/es>

- ***DECRETO 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los Centros Educativos de Castilla y León.***
- *DECRETO 23/2014, de 12 de junio*

PRÁCTICAS RESTAURATIVAS



■ 1. ACTUACIONES INMEDIATAS

■ 2. MEDIDAS POSTERIORES

- M. DE CORRECCIÓN (faltas leves)
- ACUERDO ABREVIADO.
- APERTURA DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.

tipos de corrección:

1

Actuaciones inmediatas

(Art.35)

1

(Art.35)

2

(Art.35)

3

(Art.35)

4

(Art.35)

Amonestación
pública o privada.

Exigencia de **petición privada**
o **pública de disculpas.**

Suspensión del
derecho a
permanecer
en el lugar donde se esté
llevando a cabo la actividad.

Realización de
trabajos específicos en
periodos de recreo u horario no
lectivo, en este caso con
permanencia o no en el centro.

Artículo 29. *Calificación de las conductas que perturban la convivencia.*

- a) Conductas contrarias a las normas de convivencia del centro.
- b) Conductas gravemente perjudiciales para la convivencia en el centro (faltas).

2

La conducta requiere una calificación posterior

Conductas contrarias a
las normas de convivencia

(Art.37)

Conductas gravemente
perjudiciales para la convivencia

(Art.48)

Medidas de corrección (Art.38)

Amonestación escrita
Modificación temporal del horario
Realización de tareas.
Suspensión extraescolares
Cambio grupo temporal
Suspensión algunas clases

Sanciones (Art.49)

Mismas pero más grave o más tiempo
Sólo pueden ser sancionadas previa **tramitación**
de procedimiento sancionador

Posibilidad de acogerse a **MEDIACIÓN** (10 días lectivos, máx.) y **PROCESOS DE ACUERDO REEDUCATIVO** (25 días lectivos)
(Art. 42, 43, 45 y 46)

Procedimientos de Acuerdo

abreviado. *DECRETO 23/2014, de 12 de junio*

- Agilizar
- Ante cualquier conducta perturbadora
- (acuerdo reeducativo-mediación-sanción)
- Voluntario
- RRI

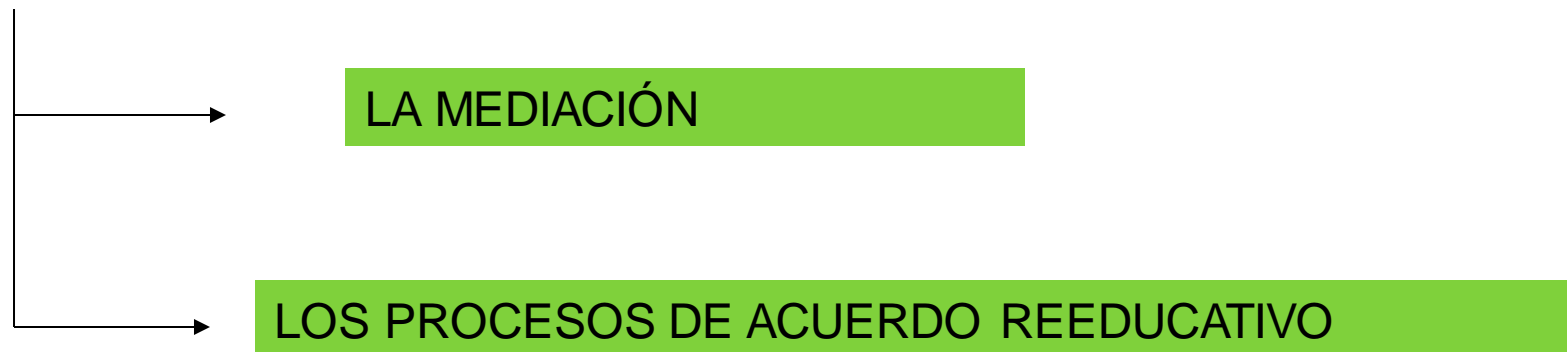




Los procesos de acuerdo
reeducativo

base legal

- ***El Decreto 51/2007, de 17 de mayo (B.O.C. y L. N° 99 de 23 de mayo)***
- ***Título III. Disciplina .***
- ***Capítulo IV***



PROCESOS DE ACUERDO REEDUCATIVO

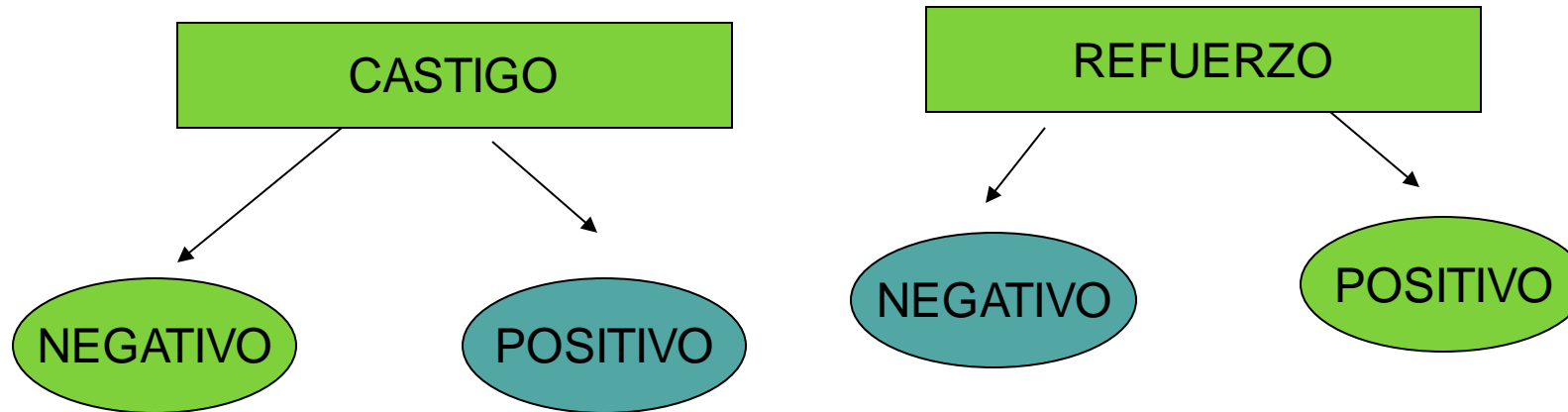
- Son los denominados contratos de conducta, también denominados **contratos de contingencias**:
 - Si haces “A” pasa “1”, si haces “B” pasa “2”.
- Consisten en un **acuerdo escrito** en el que se explican los **compromisos** y las **consecuencias**.
- **Cada parte en el contrato adquiere unos derechos y unos deberes** que sirven para regular el comportamiento y exige de una **negociación** o acuerdo previo. Se pretende que el/la alumno/a adquiera una mayor participación en su cambio comportamental.

Objetivos

- Modificar la conducta del alumno/a:
 - Evitar que vuelva a darse o reducir la gravedad y/o frecuencia.
 - Restituir el daño en la medida de lo posible.
- Aprendizaje de estrategias de comunicación, de resolución pacífica del conflicto.

Bases

- Mundo jurídico.
- Mundo Educativo.(gestión positiva del conflicto)
- Modificación de conducta.



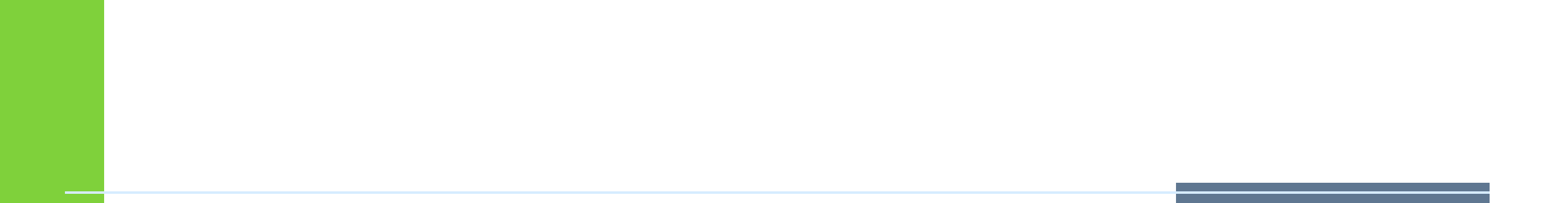
TODOS HEMOS HECHO CONTRATOS EDUCATIVOS

■ Ejemplos:

- L. se niega a realizar el trabajo.
- N. y J. se “chinchan” continuamente.
- A. rompe material de Ed.física.
- C. ha hecho pintadas en el baño.
- P. Ha rayado el coche del profesor de mate.

Para que el contrato funcione:

- **Debe ser negociado entre las partes que intervienen**, "Si tú te comprometes a realizar las siguientes conductas, yo me comprometo a..." (Conductas redactadas en términos positivos).
- **Confeccionar el contrato y firmarlo**, especificando cuando va a revisarse.
- **En el contrato deben figurar las consecuencias + y -**. Las negativas deben ser leves en un principio para no desalentar al alumno/a.

- 
- **Las consecuencias positivas que se obtienen** deben ser reforzadores sociales y de actividad.
 - **Todas estas características** deben tener un soporte físico o documento en el que se expliciten todos los acuerdos tomados.

CARACTERÍSTICAS

- Carácter **voluntario**.
- Propuesto por **cualquier profesor** del centro y autorizado por el director.
- Aceptación de **todas las partes** implicadas.
- Plasmado por **escrito**.

■ **Aplicable ante conductas.**

- **de carácter preventivo,**
- **contrarias a las normas de convivencia del centro**
- **y/o gravemente perjudiciales para la convivencia en el centro, a excepción de aquellas en las que concurren circunstancias agravantes.**

- Carácter **exclusivo o combinado** con otras medidas de corrección, previas, simultáneas o posteriores a ellas.
- Interruptor provisional del procedimiento sancionador, plazos de prescripción y medidas cautelares si las hubiere.
- Periodo de aplicación: **25 días lectivos**
- **Regulado por el RRI.**

Esquema del protocolo a seguir

- 1. Propuesta de acuerdo Reeducativo:**
- 2. Designación del coordinador:**
- 3. Inicio del proceso:**
- 4. Comunicación al director del inicio del acuerdo.**
- 5. Comunicación del director al instructor,**
- 6. Seguimiento del acuerdo.**
- 7. Conclusiones. Comisión de observancia.**

Esquema del protocolo a seguir

1. Propuesta de acuerdo Reeducativo:

1. A iniciativa del profesor/es.
2. Aceptación por parte de los demás profesores implicados en el mismo (modelo 9).
3. Aceptación por parte de la familia (modelo 10).

Esquema del protocolo a seguir

2. Designación del coordinador:

1. Presentación propuesta al director.
2. Nombramiento, por parte de éste, del coordinador (*modelo 11*).

Esquema del protocolo a seguir

3. Inicio del proceso:

1. Presentación del acuerdo. (modelo12).
2. Aceptación.
3. Rechazo. (modelo 13).

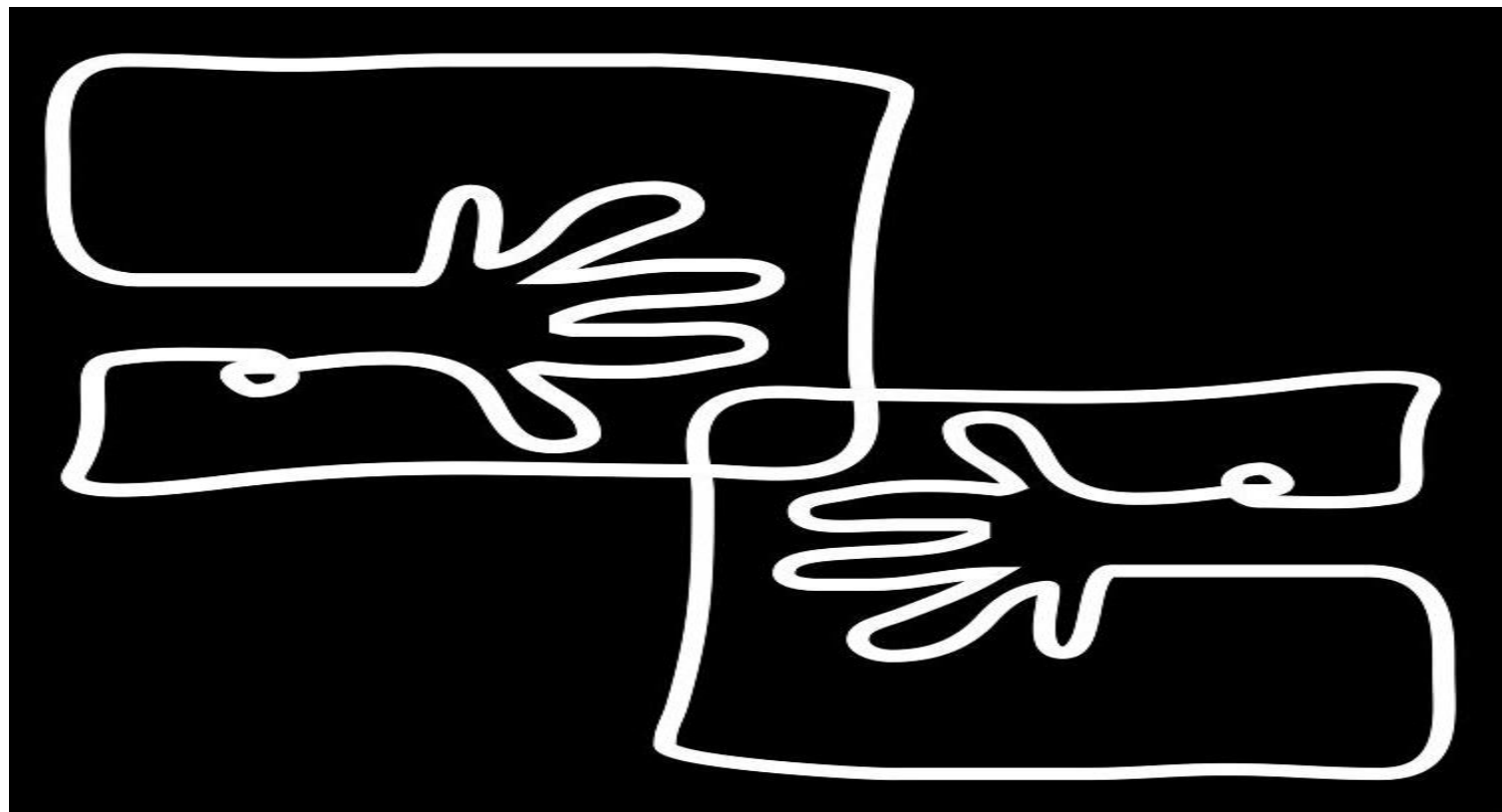
Esquema del protocolo a seguir

- 4. Comunicación al director del inicio del acuerdo.** [\(modelo 14\)](#).
- 5. Comunicación del director al instructor,** (caso de inicio de expediente). [\(modelo 15\)](#)
- 6. Seguimiento del acuerdo.** [\(modelo 16\)](#)
- 7. Conclusiones. Comisión de observancia.** [\(modelo 17\)](#)

Claves para un buen contrato

- Especificar qué se espera de cada una de las partes.
- Especificar las consecuencias.
- Establecer periodos temporales concretos.
- Establecer un sistema de registro o seguimiento del acuerdo.

LA MEDIACIÓN ESCOLAR





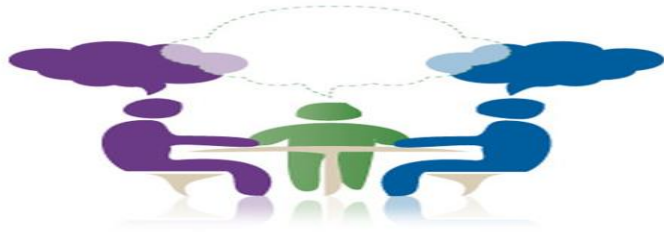
Es una herramienta más al servicio de un modelo de convivencia positivo y pacífico.

Ha de contemplarse en el marco de un programa de convivencia más amplio.

Tiene carácter preventivo y educativo.

es un proceso cuyo objetivo es la resolución de un conflicto en base a los intereses y necesidades de las personas involucradas.





Supone la intervención de un 3º imparcial, la persona mediadora, que ayuda a las partes a restablecer la comunicación, a comprenderse y a trabajar conjuntamente hasta alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio.

Las partes voluntariamente aceptan la asistencia del mediador en la búsqueda de soluciones.



capacita a los individuos en dos dimensiones:

- individual (empoderamiento)**
- social (reconocimiento del otro)**

para manejar sus propios conflictos directamente.

Apertura de procedimiento sancionador



REFLEXIÓN FINAL:



- Analiza el conflicto desde una mirada de mejora.
- Revisa tus percepciones, sentimientos, impresiones. (COMPÁRTELAS)
- Sé asertivo, empático y escucha activamente.
- Invita a resolver.
- Tomad un acuerdo y propón plazo de revisión y consecuencias (+ y -).
- Felicítate si va bien y cambia cosas si no va como lo preveías.



iii QUE TENGÁIS MUCHA SUERTE Y,
ANTE TODO, MUCHA PACIENCIA Y

OPTIMISMO PEDAGÓGICO !!!

**MUCHAS
GRACIAS
!!!**



ON LINE 10 DE FEBRERO