

El conflicto interaccional como proceso



Es esencial en las comunidades educativas prevenir y detectar los conflictos a tiempo, fortaleciendo aquellos aspectos cotidianos que hacen posible una convivencia grata y pacífica, armonizando las diferencias.

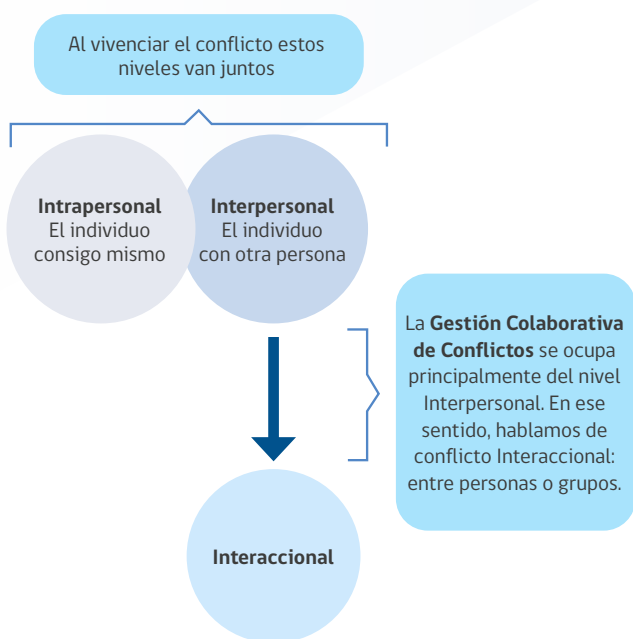
¿Qué características tiene un conflicto?

- ▶ Son inherentes a los seres humanos.
- ▶ Las personas pueden evitarlos, confrontarlos o abordarlos de manera colaborativa.
- ▶ Pueden contribuir al crecimiento personal y grupal.
- ▶ La connotación que le otorguemos puede ser positiva o negativa dependiendo de la experiencia personal que hayamos tenido.

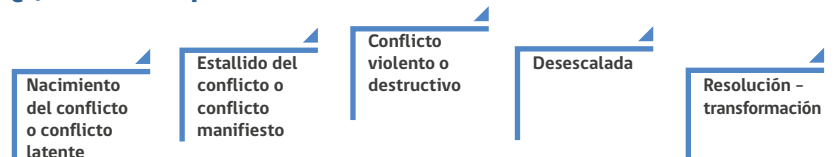
¿Qué aspectos del conflicto es relevante considerar?

- ▶ Es fundamental prevenir y detectar los conflictos a tiempo.
- ▶ Fortalecer los aspectos cotidianos que hacen posible una buena convivencia.
- ▶ Identificar las diferencias, si es posible armonizarlas, y si no lo es, reconocerlas y asumirlas como parte de las relaciones humanas.

Niveles del conflicto



¿Qué fases comprende el conflicto?



¿Cuáles son las características de estas fases?

Fases	Características
1. Nacimiento del conflicto o conflicto latente.	Tensión entre las personas. Percepción de diferencias en el seno de una comunidad.
2. Estallido del conflicto o conflicto manifiesto.	La existencia del conflicto se hace evidente a través de palabras, insultos, descalificaciones, gestos, y silencios. Personas ensimismadas. Dificultades de abrirse y comprender al otro.
3. Conflicto violento o destructivo.	Las partes buscan dañar al otro. Es necesario un tercero facultado para detener su escalada.
4. Desescalada	Se detiene o reduce la conducta conflictiva. Las partes retornan al diálogo y la negociación.
5. Resolución-Transformación	Se da un paso positivo para el cambio. Se generan acuerdos o se retiran las demandas. Se transforma la relación.

¿Qué debemos hacer ante un conflicto?

- ▶ Promover su prevención.
- ▶ Detectar tempranamente signos e indicadores.
- ▶ Generar instancias de mutua comprensión.
- ▶ Buscar intereses subyacentes y necesidades de cada persona.
- ▶ Rescatar áreas de armonía.
- ▶ Diseñar e implementar planes para conciliar las diferencias.

Los conflictos deben ser una oportunidad de aprendizaje para los estudiantes, los docentes y la comunidad educativa. Lo importante es darse la oportunidad de conversar, escucharse, y comprender los conflictos en un espacio de diálogo respetuoso e inclusivo.



Te invitamos a revisar las siguientes cápsulas audiovisuales sobre la gestión colaborativa de conflictos y la mediación educacional.

▶ Ver material 1

▶ Ver material 2