



ENFRENTANDO VIENTOS Y TEMPESTADES

Resolución de conflictos



TALLER MIRANDO MI ÁRBOL



SESIONES • TALLER MIRANDO MI ÁRBOL

- 1 PREPARANDO LA TIERRA**
Conformando un grupo de trabajo
- 2 CADA ÁRBOL ES DISTINTO**
Mi familia
- 3 CADA TRONCO DA UNA RAMA DISTINTA**
La crianza
- 4 LAS RAÍCES DE MI ÁRBOL**
Adultos significativos
- 5 MIRANDO LAS FLORES DE MI ÁRBOL**
Empatizando con mi niña o niño
- 6 PARA SENTIR EL VIENTO EN LAS HOJAS...**
Comunicación
- 7 EL RIEGO Y LA PODA**
Normas y límites
- 8 ENFRENTANDO VIENTOS Y TEMPESTADES**
Resolución de conflictos
- 9 MI ÁRBOL EN EL BOSQUE**
Las redes en la crianza
- 10 CUANDO EL ÁRBOL DA FRUTOS**
Mediación educativa
- 11 HEMOS VISTO NUESTRO ÁRBOL**
Cierre del Taller



SESIÓN

8

ENFRENTANDO VIENTOS Y TEMPESTADES

Resolución de conflictos

Taller Mirando mi árbol

Sesión 8: ENFRENTANDO VIENTOS Y TEMPESTADES

Resolución de conflictos

ISBN 956-8482-03-2

Registro de Propiedad Intelectual N°148.873

Fundación INTEGRAL © 2005

Dirección de Estudios y Programas

Fonoinfancia: 800 200 818

Alonso Ovalle 1180, Santiago de Chile

Teléfono: (562) 707 5100

Fax: (562) 707 5200

www.integra.cl

e-mail: fintegra@integra.cl

Diseño gráfico y portada: Andrés Hannach

Ilustraciones interiores: Christian Lungenstrass

Edición de texto: Ramón Espinoza

Impresión: Andros Ltda.



Índice

Ficha resumen	3
El tema de hoy: Resolución de conflictos	4
Para empezar...	
Actividad 1: ¿Qué entendemos por conflicto?	6
Profundizando en el tema...	
Actividad 2: Juego de roles	8
Para cerrar...	
Síntesis: Hoy descubrí que...	9
Material para fotocopiar:	
5 tarjetas - Estrategias con las que se enfrentan los conflictos	10
Cómo enfrentar un conflicto con un niño o una niña y qué pasos dar para resolverlo	11
Evaluación de la sesión (para la monitora)	12

El conjunto de materiales para la realización de las once sesiones del taller **Mirando mi árbol** contempla:

- Una guía para monitoras.
- Un cuadernillo para cada sesión.

Ficha
resumen

Sesión 8

Enfrentando vientos y tempestades

Resolución de conflictos

LA SESIÓN PROPONE: **REFLEXIONAR** sobre la forma de resolver los conflictos en la familia, buscando profundizar en las modalidades de resolución con los niños y niñas.

OBJETIVOS: **ANALIZAR** formas de resolución de conflictos en la familia.
PROMOVER el desarrollo de habilidades de resolución de conflictos que favorezcan el diálogo, la reflexión y el bien común.

CONTENIDOS:

- El conflicto como instancia de aprendizaje.
- Modalidades de resolución de conflicto.
- Beneficios de una resolución de conflicto dialogada y acordada.

DURACIÓN APROXIMADA: **120 MINUTOS**

MATERIALES
PARA LA SESIÓN:

- Papelógrafo
- 5 tarjetas - *Estrategias para enfrentar los conflictos*: una fotocopia de pág. 10 para cada subgrupo

PARA CADA PARTICIPANTE:

- *Cómo enfrentar un conflicto con un niño o una niña y qué pasos dar para resolverlo*: fotocopia de pág. 11
- Hoja de papel
- Lápiz

PARA LA MONITORA: • Evaluación de la sesión: fotocopia de pág. 12

El tema
de hoy

Resolución de conflictos

En las sesiones 2 a 7 se reflexiona sobre la empatía, la comunicación y el establecimiento de límites como elementos fundamentales de la crianza de nuestros niños y niñas. Miramos nuestro árbol, sus frutos, cómo se interconectan sus partes y reflexionamos sobre la importancia de la poda y el riego en relación a las normas y límites. Hoy nos abocaremos a observar cómo enfrentamos los conflictos, es decir, cómo reacciona nuestro árbol frente a vientos y tempestades.

¿Qué entendemos por conflicto?

Hablamos de conflicto cuando existe un desacuerdo entre dos o más personas, o entidades, que tienen opiniones, intereses, necesidades y/o valores que consideran que son diferentes, incompatibles o contrapuestos.

Puesto que todos los seres humanos somos distintos, las contradicciones y conflictos son

parte de la vida: en la familia, en el trabajo, en las calles, en los gobiernos. Aprender a vivir en la diferencia es necesario para la convivencia cotidiana y una oportunidad permanente para aprender y crecer.

Comúnmente los conflictos se asocian a aspectos negativos y existe la creencia que es mejor no enfrentarlos, dejarlos pasar y olvidar: así se evitan discusiones y malos ratos. Además, la educación tradicional ha valorado la homogeneidad, es decir, que los niños y jóvenes piensen de una misma manera y que no cuestionen ni expresen conflictos. Sin embargo, las diferencias y conflictos son parte de la vida y cuando no se reconocen ni se resuelven permanecen, aunque se intenten ocultar u olvidar. Esto producirá malestar y disconformidad en las personas.

Abordar los conflictos significa reconocerlos, evidenciar los distintos puntos de vista, buscar y llevar a cabo las posibilidades que el contexto nos da para resolverlos. Los conflictos bien abordados pueden resultar positivos y enriquecedores tanto para las personas involucradas como para la familia en general, constituyendo una oportunidad para el crecimiento y el cambio.

FORMAS DE ENFRENTAR UN CONFLICTO

Entre las diferentes formas de enfrentar un conflicto, presentamos aquí las principales. (Ver, en detalle, 5 Tarjetas fotocopiables en pág. 10.)

- **Evasión**
- **Imposición/sumisión**
- **Incorporación de un tercero**
- **Confrontación**
- **Negociación**

REFLEXIONANDO SOBRE LA EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS

A diario los adultos se encuentran con pequeños conflictos con sus niños y utilizan diferentes estrategias para enfrentarlos, aunque generalmente utilizan las mismas estrategias. Por ello, *es importante que padres y madres reflexionen sobre cómo enfrentan los conflictos con sus hijos, y cómo resultan las estrategias que utilizan*, pues muchas veces persisten en utilizar las mismas, aunque no sean efectivas.

No hay recetas únicas para ello. Sin embargo, la resolución de conflictos por medio del diálogo, la colaboración y negociación, en un marco de normas claras, es una de las estrategias más aconsejables para lograr aprendizajes duraderos y significativos. De esta manera, es el niño quien reflexiona sobre lo realizado y se responsabiliza por lo ocurrido buscando una solución. Por ejemplo, si un niño le rompió a su amigo un juguete deberá, con el apoyo de un adulto, buscar una solución (como arreglárselo o entregarle un juguete suyo).

En nuestra cultura los adultos tienden a utilizar estrategias como la imposición y agresión a los niños, lo que implica consecuencias negativas para ellos y no permite resolver realmente los problemas. Siguiendo el ejemplo anterior: el adulto amenaza al niño por romper el juguete a su amigo (o le grita, pega o encierra); el niño recibe un trato desagradable y se espera que por temor a volver a vivir la misma situación no lo realizará de nuevo (aprendizaje por amenaza). Sin embargo, esta estrategia no logra aprendizajes trascendentes, como sería el respeto y cuidado de las pertenencias de otros.

Cuando reiteradamente se utilizan estrategias de amenaza o agresión para resolver conflictos, el

resultado es que éstas no son efectivas y no apoyan un desarrollo saludable de los niños, ya que:

- No aprenden a resolver ni a responsabilizarse de sus propios problemas.
- Aprenden a enfrentar problemas de forma agresiva, sin reflexionar ni buscar una solución.
- Se sienten poco queridos, inseguros y con baja autoestima.
- Puede implicar un cambio de conducta a corto plazo, pero no un aprendizaje duradero, porque: los niños actúan por temor, sin comprender la razón de por qué deben realizar tal comportamiento; por lo tanto, sólo realizan la conducta deseada cuando hay presencia de la amenaza. Por ejemplo, cuando el niño dice un garabato, la mamá le grita; entonces, frente a ella no lo repite, pero sí cuando no está.

A mediano o largo plazo, los niños no hacen caso a las amenazas o agresiones; éstas pierden su efecto, ya sea por aburrimiento, rebeldía o costumbre.

- Puede implicar que el niño rechace una situación o a una persona. Por ejemplo: al retar siempre a una niña por comer poco, en vez de lograr que efectivamente se coma la comida, se produce lo contrario, es decir, mayor desagrado al comer y, por lo tanto, menos ganas de hacerlo.

Cada situación problemática es distinta, pues involucra niños y situaciones diferentes. Por ello, es importante que cada adulto responsable vaya probando distintas estrategias con sus niñas y niños y reflexione sobre cuáles son más efectivas. Lo importante es que ellas y ellos comprendan y reflexionen sobre la situación, para así ser cada vez más responsables frente a sus acciones.

Para
empezar...

1

ACTIVIDAD

Tiempo sugerido: 20 minutos

OBJETIVO

Introducir a las participantes en la comprensión del conflicto a nivel individual y grupal.

en papelógrafo

¿Qué entendemos por conflicto?

DESCRIPCIÓN

La facilitadora inicia la sesión vinculando el tema de hoy, los conflictos, con la metáfora de nuestro árbol que se enfrenta continuamente a vientos y tempestades, y cómo es necesario elaborar estrategias adecuadas para reconocerlos y enfrentarlos.

- a. La facilitadora señala que iniciarán la sesión reflexionando sobre el significado de conflicto. Para ello presenta las siguientes tres frases escritas en un papelógrafo con letra muy grande:

Las familias bien constituidas no tienen conflictos.

Hay que saber aguantar para mantener la armonía en la familia.

Los conflictos son sinónimo de falta de amor.

- b. La monitora invita a comentar las frases y promueve la reflexión en las participantes, con preguntas como:
 - Según estas frases, ¿cómo se valora el conflicto?
 - ¿Podemos tener conflictos?
 - ¿Con cuáles frases están de acuerdo y con cuáles no?, ¿por qué?
 - ¿Qué se entendería por conflicto, de acuerdo a estas frases?
 - ¿Qué entienden Uds. por conflicto?

c. La monitora conduce la conversación teniendo como referencia las siguientes ideas:

IDEAS FUERZA

- El conflicto se refiere a un desacuerdo entre dos o más personas que tienen opiniones, intereses, necesidades y/o valores que sienten que son contrapuestos, incompatibles o antagónicos.
- En la medida que todos los seres humanos somos distintos, las contradicciones y conflictos son parte de la vida.
- Un conflicto bien abordado puede resultar positivo y productivo, tanto para las personas involucradas como para la familia en general, constituyéndose en una oportunidad para el crecimiento y mejoramiento de la convivencia.



Profundizando
en el tema...

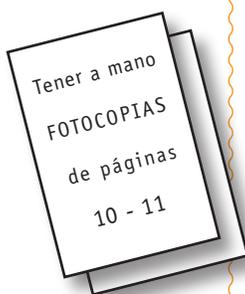
2

ACTIVIDAD

Tiempo sugerido: 90 minutos

OBJETIVO

Analizar las formas de resolución de conflictos dentro de la familia.



Juego de roles

DESCRIPCIÓN

La monitora presenta la actividad señalando que primero reflexionarán en grupo sobre las formas de resolución de conflictos, comentando algunas experiencias familiares, y que luego escogerán una de las experiencias conversadas y la representarán brevemente.

- a. Trabajo en grupo: Se forman grupos de 3 a 4 personas y se le entrega a cada uno un set de cinco tarjetas *Estrategias con las que se enfrentan los conflictos*: evasión, sumisión/imposición, confrontación, incorporación de un tercero y negociación.
- b. La monitora orienta a los grupos a reflexionar sobre cada modalidad y que comenten situaciones reales relativas a la crianza de sus niños y niñas, donde pudo darse alguna de esas modalidades. El grupo deberá elegir una de las experiencias comentadas para ser representada.
- c. La monitora solicita a los grupos preparar la situación que será representada.
- d. Después de cada presentación, el resto de las participantes analiza de qué forma se enfrentó el conflicto de acuerdo a la tipología presentada en las tarjetas, argumentando sus respuestas.
- e. Plenario: la monitora plantea las siguientes preguntas para ir cerrando el momento de las representaciones:
 - ¿Hubo una tendencia parecida en cómo resolvemos los conflictos?
 - ¿Cuáles estrategias resultaron mejores?, ¿por qué?
 - ¿Cuáles estrategias no resultaron?, ¿por qué?
- f. La monitora entrega a cada participante el material fotocopiado *Cómo enfrentar un conflicto con un niño o una niña y qué pasos dar para resolverlo*, y lo comenta con ellas.

g. La facilitadora cierra la actividad con algunas ideas centrales:

IDEAS FUERZA

- Cotidianamente como padres y madres nos enfrentamos a diferentes situaciones problemáticas y muchas veces tendemos a enfrentar estos conflictos sin lograr los resultados que deseamos. Por ello es importante reflexionar sobre las consecuencias de las estrategias que se utilizan y ver si son efectivas o no, con el fin de buscar las más adecuadas.
- Existen diferentes estrategias que las personas utilizan frente a un conflicto, como la imposición, la amenaza o la evasión; éstas tal vez dan una salida en el momento, pero no desarrollan aprendizajes para que puedan resolver sus propios problemas.
- La resolución de conflictos por medio del diálogo, la colaboración y negociación, en un marco de normas claras, es una de las estrategias más aconsejables para lograr aprendizajes duraderos y significativos en niñas y niños. De esta manera, tienen la oportunidad de reflexionar sobre lo realizado y de responsabilizarse de lo ocurrido buscando una solución.

Para
cerrar...

👁️ SÍNTESIS 👁️

Tiempo sugerido: 10 minutos

OBJETIVO

Lograr que los participantes hagan una síntesis de la experiencia de la sesión, centrándose en su vivencia como adultos responsables de la crianza de sus niños y niñas.

Hoy descubrí que...

DESCRIPCIÓN

- a. Para cerrar la sesión la facilitadora señala que cada participante pensará en algo importante con lo que se queda después de revisar el tema de resolución de conflictos y completará la siguiente frase: *Hoy descubrí que...*
- b. La facilitadora da un tiempo de reflexión y ofrece la palabra.

Este ejercicio también puede realizarse en forma escrita.

5 TARJETAS • ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR LOS CONFLICTOS

Sesión 8

Imposición / sumisión

Se refiere a que una persona impone una decisión a otra, aunque ésta no esté de acuerdo:

*Bueno, hagámoslo como tú dices
y así no discutimos.*

Sesión 8

Confrontación

Las personas implicadas en el conflicto se ponen una frente a la otra para defender con fuerza sus respectivas posiciones: se deja de lado la empatía. La intención es descalificar el punto de vista del otro y dejar en claro el propio:

*Lo que tú dices no tiene ningún sentido,
lo que hay que hacer es...*

Sesión 8

Evasión

Hacer como si el conflicto no existiera y guardarse para uno todo el malestar.

Para ello se utilizan diferentes actitudes:

- se minimiza: *No es tan importante*
- se trivializa: *A todo el mundo le pasa*
- se niega: *No es un problema*
- se elude: *Mejor no hablemos de eso*

Sesión 8

Incorporación de un TERCERO

Una persona *no directamente relacionada* con el conflicto toma la decisión sobre cómo resolverlo.

Sesión 8

Negociación

El conflicto se enfrenta y se trabaja por medio del diálogo y la cooperación, con el fin de llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Cada persona involucrada expone su propio punto de vista, escucha el de la otra parte y está dispuesto a ceder en algunos puntos para lograr el acuerdo. Todo ello dentro de un marco de normas y acuerdos preestablecidos.



CÓMO ENFRENTAR UN CONFLICTO CON UN NIÑO O UNA NIÑA Y QUÉ PASOS DAR PARA RESOLVERLO

ORIENTACIONES para enfrentar conflictos

- Escuchar atentamente y ser empático, tratar de comprender la situación y el punto de vista del niño o niña.
- Recordar o establecer las normas básicas que es necesario respetar frente a lo ocurrido.
- Fomentar el diálogo y reflexión con el niño: *¿qué pasó?, ¿por qué pasó?*
- Motivarlos a pensar sobre las consecuencias de lo ocurrido, tanto para sí mismos como para otras personas o el medio ambiente.
- Fomentar que el niño o la niña asuma las consecuencias de lo que hizo y que busque una solución a lo ocurrido: *¿qué podemos hacer para solucionar lo que pasó?*
- Juzgar las acciones, no a las personas. Por ejemplo, es distinto decir *estás siendo muy bullicioso* a decir *eres un bullicio*; o *no me pegues porque me duele*, en vez de decir *eres un niño malo*.
- Intentar no exponer al niño o niña a situaciones que sabemos que van a ser problemáticas para ellos.

PASOS para resolver un conflicto

1. ACOGER AL NIÑO O NIÑA
 - Escuchar y ponerse en su lugar.
 - Ofrecer alternativas para que pueda desahogarse, y tranquilizarse para poder conversar: llorar, respirar profundamente, abrazar un cojín, arrugar papel de diario, tomar agua, entre otras.
 - Explicitar que ha ocurrido un problema y que es necesario conversar y buscar una solución.
2. AYUDAR A IDENTIFICAR EL PROBLEMA
 - ¿Qué pasó?, ¿por qué pasó?
 - ¿Cuáles son o han sido las consecuencias?
3. BUSCAR UNA SOLUCIÓN
 - Motivar al niño o niña a que proponga una solución y dar apoyo para que se lleve a cabo.
 - Sugerir alternativas si no surge una propuesta del niño.
4. COMPROMETERSE
 - Sacar una conclusión respecto a lo sucedido y lograr que el niño se comprometa a tratar de desarrollar actitudes que promueven la buena convivencia.



Monitora:

Fecha:

EVALUACIÓN DE LA SESIÓN

I. Asistencia

Asistieron: personas

Faltaron: personas

II. ¿Se cumplió el objetivo de la sesión ?

Cabalmente Medianamente

Escasamente No se cumplió

Comentarios y sugerencias:

III. Interés en el tema

Respecto del tema las participantes se mostraron:

Muy interesadas Interesadas

Poco interesadas Indiferentes

Comentarios y sugerencias:

IV. ¿Cómo fue la participación del grupo?

Muy activa Activa

Regular Pasiva

Comentarios y sugerencias:

V. Los materiales utilizados fueron:

Adecuados Inadecuados

Escasos Suficientes

Comentarios y sugerencias:

VI. ¿Quedé satisfecha con el trabajo?

Sí Medianamente

No

Comentarios y sugerencias:



Vínculo con las familias

MIRANDO MI ÁRBOL
Taller de fortalecimiento de
competencias parentales en los
jardines infantiles de Fundación
INTEGRA



DIRECCIÓN DE ESTUDIOS
Y PROGRAMAS

FONONFANCIA