



Nº 1 – Protocolo de Resolución de Conflictos con los niños

(Julio 2024)

I - INTRODUCCIÓN

La diversidad de pensamientos, personalidades, caracteres, formas de pensar y de vivir la vida, genera muchas veces los conflictos entre personas por diversos motivos. Lo cual, es parte de la convivencia humana y de las relaciones sociales.

Las escuelas, Centros Integrales, Educativos, Etc. no están exentas a este tipo de situaciones. Lo importante frente a ello, es buscar las estrategias respetuosas para mediar y mejorar las situaciones de conflicto que se den dentro de la Comunidad.

En este protocolo las estrategias de resolución de conflictos están pensadas para enseñar a plantearse situaciones problemáticas de una forma positiva, respetuosa y constructiva. Con la resolución de conflictos se busca que los y las estudiantes reconozcan las emociones, consecuencias y habilidades para tratar los problemas de manera correcta y amable, así como también, desarrollar la capacidad de superar situaciones problemáticas y llegando así a lograr la resiliencia necesaria para enfrentar futuras situaciones conflictivas.

El objetivo no es eliminar los conflictos, ya que estos son muy difíciles de prevenir y eliminar, si no que más bien, es ofrecer la instancia de reflexión y pautas de conducta que permitan tratarlos de manera colaborativa, respetuosa y evitar la aparición de respuestas negativas, para lo cual, es fundamental la labor que desempeña la Guía en el aprendizaje de las estrategias para la resolución de conflictos.

II.- PROCEDER EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

En el Método Montessori no se aplican castigos cuando se genera un conflicto o situación difícil en aula, sin embargo, se tiene que dar la posibilidad de reflexión ante dicha situación, no intervenir de manera brusca y tampoco obligar a los niños a realizar acciones como pedir disculpas.

La idea es que se genere una consciencia de la actitud, para que el niño o niña desarrolle la voluntad de poder mejorar en un futuro sus acciones, por su bien y el de los demás. Así como también, de reflexionar sobre las consecuencias que un conflicto conlleva.

Pasos a seguir para la resolución de conflictos:

1.- Intervenir y pausar la situación: En esta instancia el adulto debe mirar a los niños a los ojos, a su altura, conversar con ellos para detener la situación y explicar que hay una situación de conflicto la cual debe ser solucionada.

- a) Reconocer que se tiene un problema.
- b) Tratar de identificar y reconocer las causas del problema.
- c) Evitar dar respuestas o decir por el niño o niña lo que está sucediendo, siempre hay que usar preguntas para dar la posibilidad de que razonen por sí mismos ante los hechos.

2.- Entrevistar a las personas en conflicto, escuchar ambas partes y aclarar el problema.

- a) Si es necesario salir del aula o utilizar la Mesa de la Paz Montessori, para evitar exponer antes los ojos de los demás y no dañar el autoestima de los implicados.

- b) La Mesa de la Paz Montessori es un lugar donde los niños pueden estar un tiempo a solas para resolver la situación de manera privada y sin intervención del adulto. Esto se realiza para que los niños reflexionen sobre los hechos y puedan buscar sus propias soluciones.
- c) Si la Mesa de la Paz Montessori no funciona, se puede intervenir para ver y clarificar las causas que ocasionaron el conflicto. Esto se genera siempre con preguntas para que los niños puedan ir dando la información de forma objetiva.
- d) Si el conflicto es solo de un niño o niña, se puede optar por la Mesa de la Paz Montessori de igual forma, o buscar un lugar tranquilo, fuera de estímulos que distraigan, para que los niños reflexionen sobre sus actitudes y puedan canalizar sus emociones en función de mejorar la situación.

3.- Definir el problema.

Para ello, es importante explicar lo acontecido a los niños o implicados, desde la mirada objetiva del adulto tomando en cuenta ambos relatos o lo observado.

- a) Delimitar y formular el conflicto que se está experimentando.
- b) Buscar los hechos significativos y relevantes de conflicto y describirlos de la manera más clara y objetiva posible.

4.- Diseñar posibles soluciones del conflicto.

Lo ideal es que estas soluciones nazcan desde la mirada de los niños, para ello, es importante escuchar sus puntos de vistas y preguntar siempre ¿cómo podemos mejorar lo acontecido? Y escuchar las respuestas u opiniones.

Lo ideal es que se generen el mayor número de soluciones alternativas posibles propuestas por los niños. Si la situación está difícil, se puede proponer una solución respetuosa y buena para ambas partes, la cual, deben reflexionar los mismos niños si es que la pueden realizar y si es pertinente al caso.

5.- Valorar las alternativas propuestas

Luego de nombrar las alternativas los niños pueden ir evaluando críticamente las distintas soluciones propuestas y tomar una decisión.

Al momento de tomar la solución a seguir, se debe tener en cuenta e indicar los siguientes criterios: la consideración positiva de las consecuencias que de ella se derivan y la posibilidad real de llevarla a cabo.

6.- Elegir y aplicar la solución

Para ello, es importante poner en práctica la decisión que se ha tomado; dar la instancia y el espacio a los niños para desarrollar su solución.

Por otro lado el adulto mediador debe prever los pasos que se seguirán para realizarla, así como los mecanismos de control para valorar su eficacia.

7.- Preguntar a los niños luego de mejorado el conflicto o de encontrada las soluciones.

¿cómo se sienten?, ¿qué emociones están presentes en el momento?, así como también en qué están pensando luego de lo acontecido.

8.- Monitorear el estado de avance del problema

En base a la observación o preguntas a los niños o niñas.

9.- Evaluar los resultados

Para evaluar los resultados obtenidos de la solución que se ha considerado más adecuada. En caso de no ser satisfactorios, se deberá iniciar de nuevo el proceso de búsqueda de soluciones de conflictos.

Por otro lado, se puede llamar a un consejo de Guías para reflexionar sobre la situación y mediante la opinión del equipo retroalimentar la situación, evaluar, buscar nuevas soluciones que ayuden a evitar conflictos o mejorar las acciones del Centro.

10.- Citación de apoderados o familia

En caso de ser necesario, se puede citar a las familias para informar sobre lo realizado y los acuerdos tomados con los niños, así como también las soluciones y avances del problema.

Si este no ha mejorado, se pedirá la mediación de la familia para la solución real mediante el compromiso educativo con el niño o niña, por su bienestar y el de la Comunidad