



"La Resolución de Conflictos en la institución educativa: director-profesores, profesores- profesores."

Lic. Andrés Luraghi

**SHARE
TO LEAD**

28th & 29th September

2ND SHARE NATIONAL
CONVENTION FOR HEADS
OF ENGLISH AND
ADMINISTRATORS



SHARE EDUCATION

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

Director- Profesores
Profesores- Profesores



SHARE

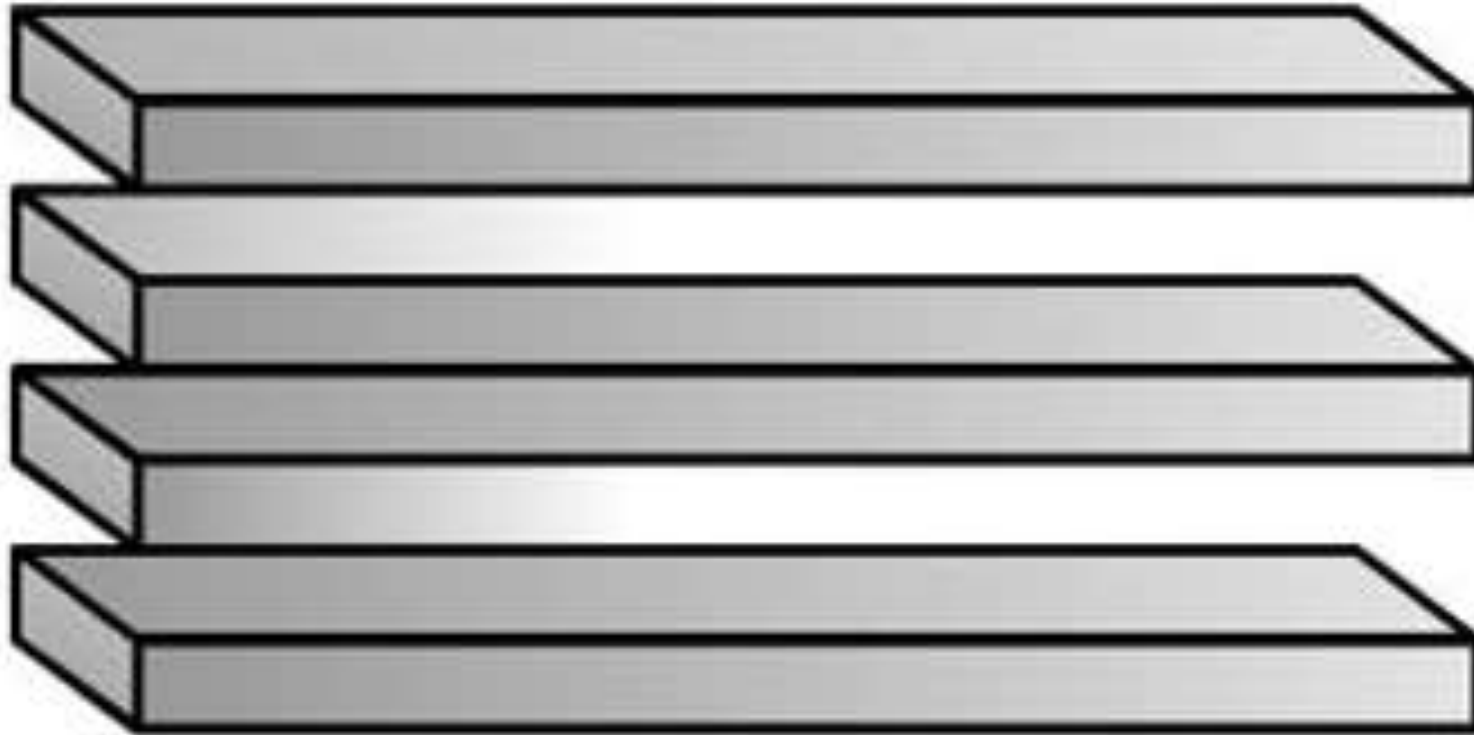
ANDRES LURAGHI

Lic. en Psicología (M.P. 96.150)

luraghiandres@gmail.com

Buenos Aires, 29 de septiembre de 2018

Dependiendo de dónde veas las cosas,
la percepción de la realidad puede ser muy distinta.



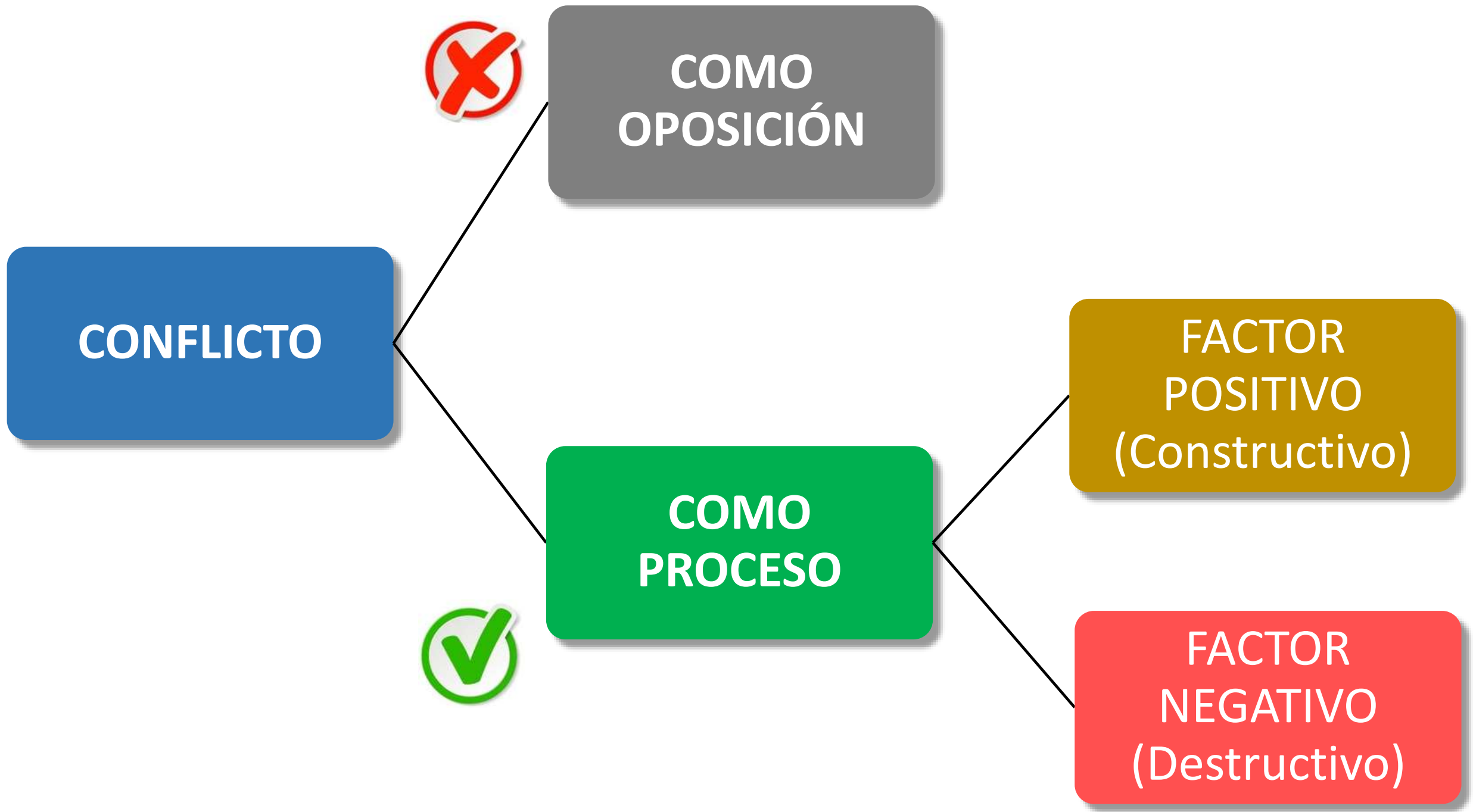
Creamos nuestra realidad a partir de
TRES PROCESOS DE MODELADO:

GENERALIZACIÓN

DISTORSIÓN

OMISIÓN



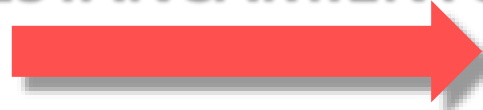


DINÁMICA DEL CONFLICTO

ESCALADA



ESTANCAMIENTO



DEESCALADA

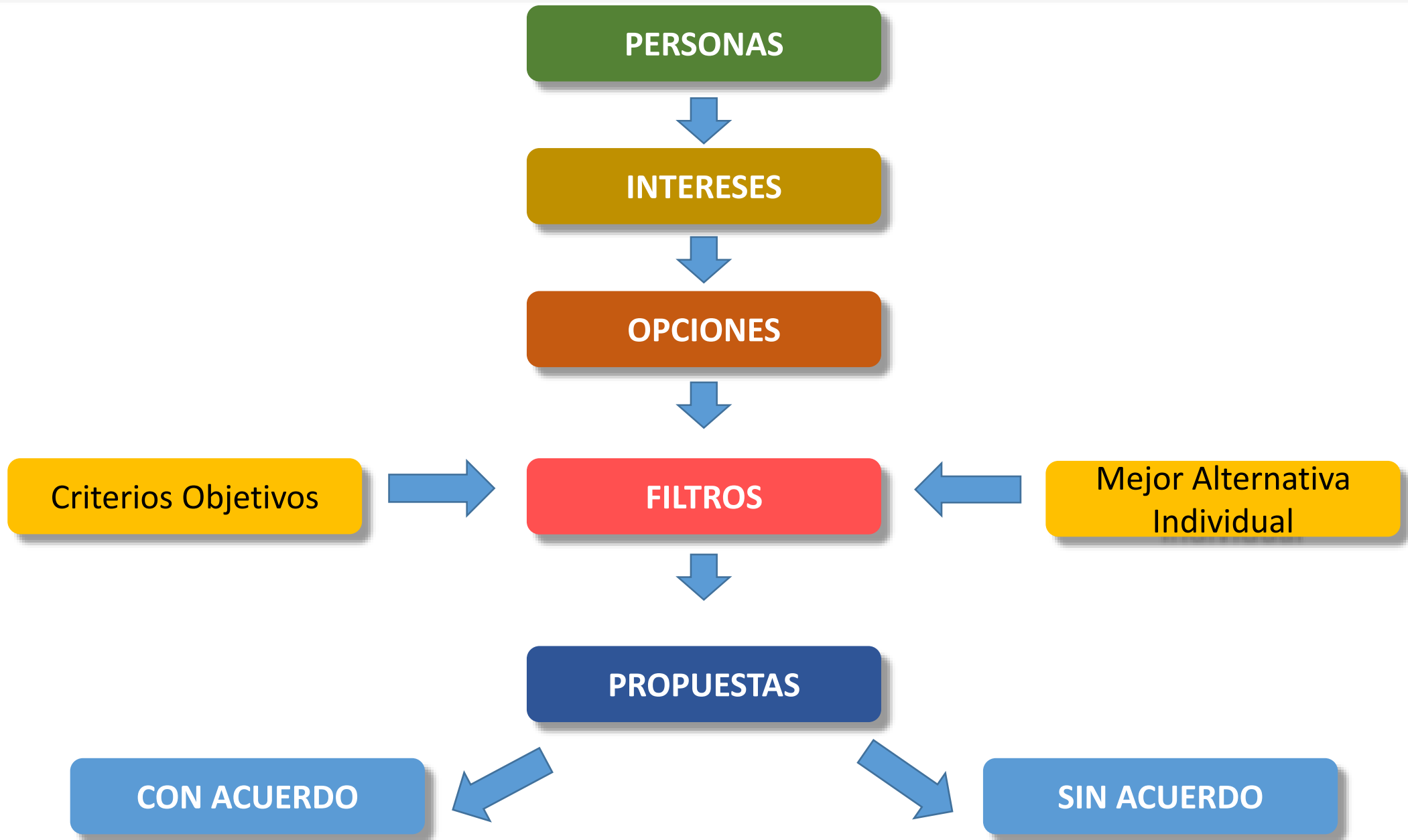


- Cambio de tácticas suaves a duras
- Cambio de un problema a muchos
- Cambio de dos personas a muchas

- “Salvar la cara”

- Aumento de la comunicación
- Construcción de momentos
- Iniciativas conciliatorias

PRINCIPIOS DE LA NEGOCIACIÓN



CAJA DE HERRAMIENTAS DEL MEDIADOR

*Para aflojar la rigidez
en las posiciones...*



1° Herramienta

EL PARAFRASEO

¿CUÁNDO?

- Después de que cada parte termina de contar por primera vez la versión de su historia.

¿CÓMO?

- Preguntando: *“A ver si entendí bien...”*
- *Vos Juan decís que él, Pedro, te dijo cosas que a vos no te gustaron...*



2° Herramienta

LA PREGUNTA

¿CUÁNDO?

- Falta información
- Se generaliza (siempre... nunca... todos)
- Se distorsiona (El no quiere solucionar esto...)

¿CÓMO?

- Logrando empatía



2° Herramienta

LA PREGUNTA

Es conveniente NO hacer...

- Preguntas que se respondan SI o NO cuando el objetivo es cambiar el mapa.
- Preguntas que distraigan sin sentido o empantanen.
- Preguntas que lleven a las partes a estados emocionales adversos: “¿Qué pasaría si te insulta de nuevo?”



3° Herramienta

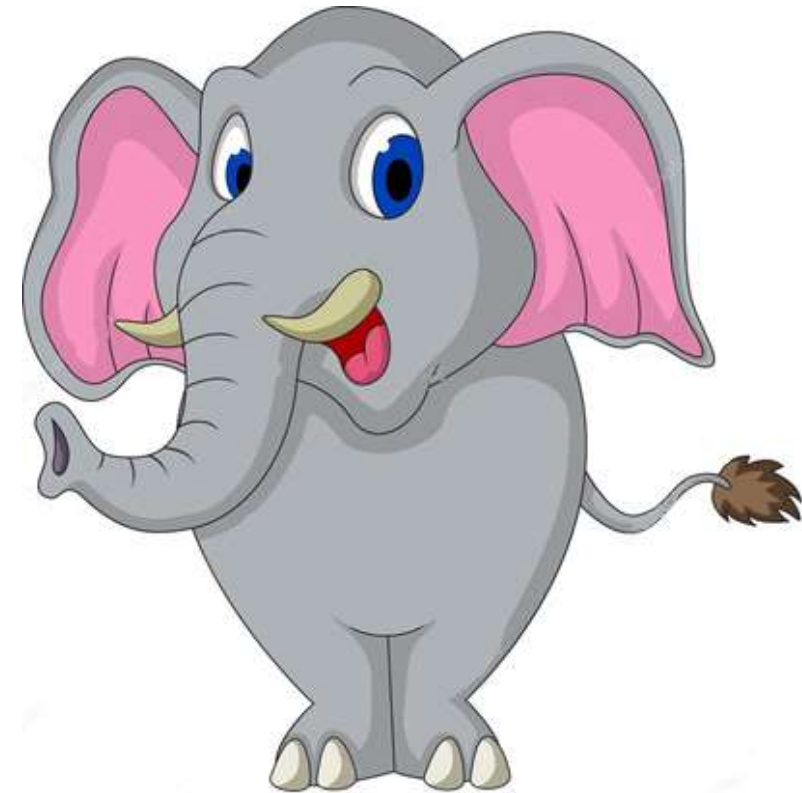
ESCUCHA ACTIVA

¿CUÁNDO?

- Cuando una o ambas partes están con mucha carga emocional.

¿CÓMO?

- Escuchando en silencio
- Con empatía
- Confiando en que cuando el otro exprese y descargue su emoción, podrá encontrar en sí mismo la solución.



LA ESCUCHA ACTIVA

- Paciencia y tiempo
- Confianza
- Ver bajo el agua.
- Respeto por el estado afectivo de la parte.
- Devolverle a la parte su estado en forma afirmativa.



Ir reconociendo el estado emocional de la parte e ir diciéndoselo.



Es muy aliviador para quien está muy cargado afectivamente, ser escuchado activamente.



4° Herramienta

EL LENGUAJE “YO”

¿PARA
QUÉ?

- Para poner en palabras las emociones sin involucrar al otro, evitando que el conflicto aumente mediante el **ATAQUE – DEFENSA**.

¿CÓMO?

- Preguntando: “Juan, podría ser que vos sientas... (enojo, bronca...)”



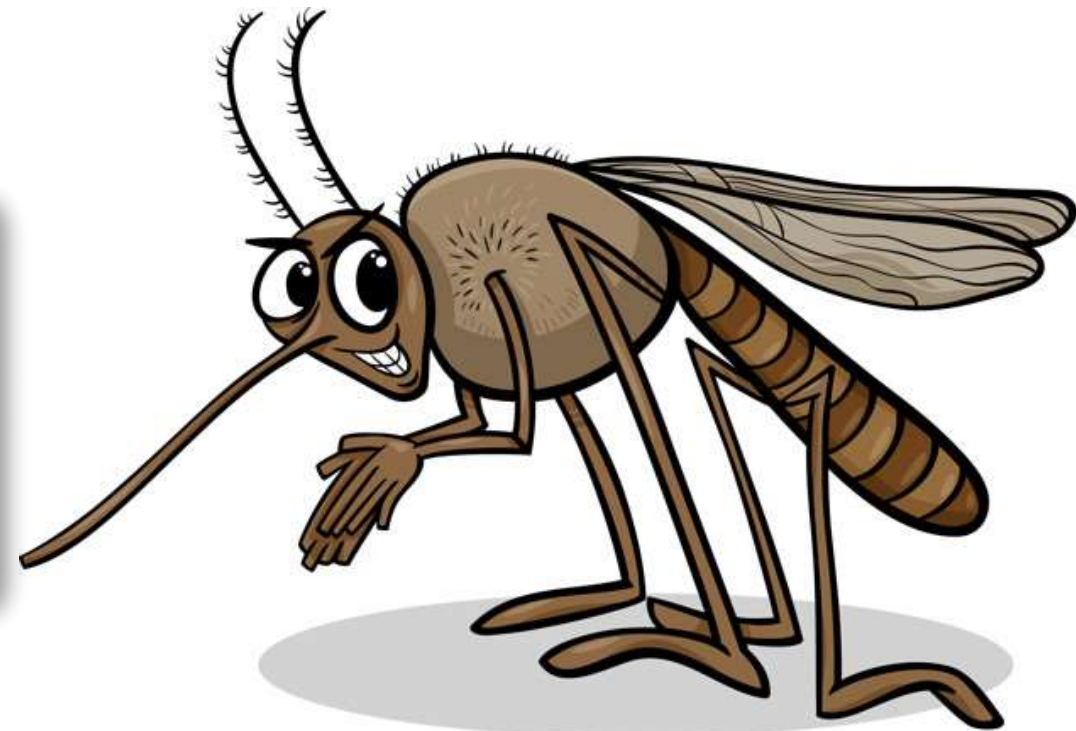


Si el mediador no atiende a las emociones interviniendo para que se expresen adecuadamente y disminuyan...



... ellas estarán interfiriendo y será muy difícil que las partes se entiendan.

Cuando no se ponen palabras adecuadas a las emociones, estas se actúan.





Las herramientas permiten



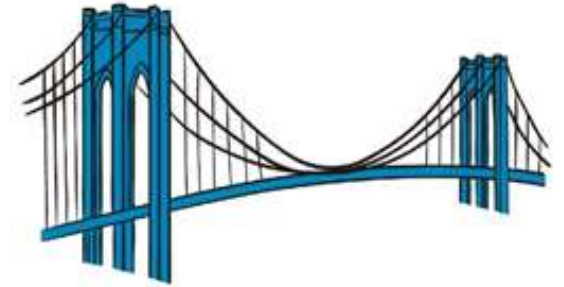
Que el mediador sea un PUNTE



Las partes puedan sacar la carga emocional



Mutuo entendimiento



FORMA ACTIVA DE ESCUCCHAR

- DESEO y TIEMPO de escuchar al otro
- ACEPTAR
- CONFIAR
- RESPETAR
- FLEXIBILIZAR



Lo que NO debe hacerse

- Dar órdenes.
- Dar advertencias
- Dar sermones
- Aconsejar
- Dar argumentos lógicos
- Juzgar
- Poner apodos, avergonzar
- Interpretar
- Consolar



RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

Director- Profesores
Profesores- Profesores

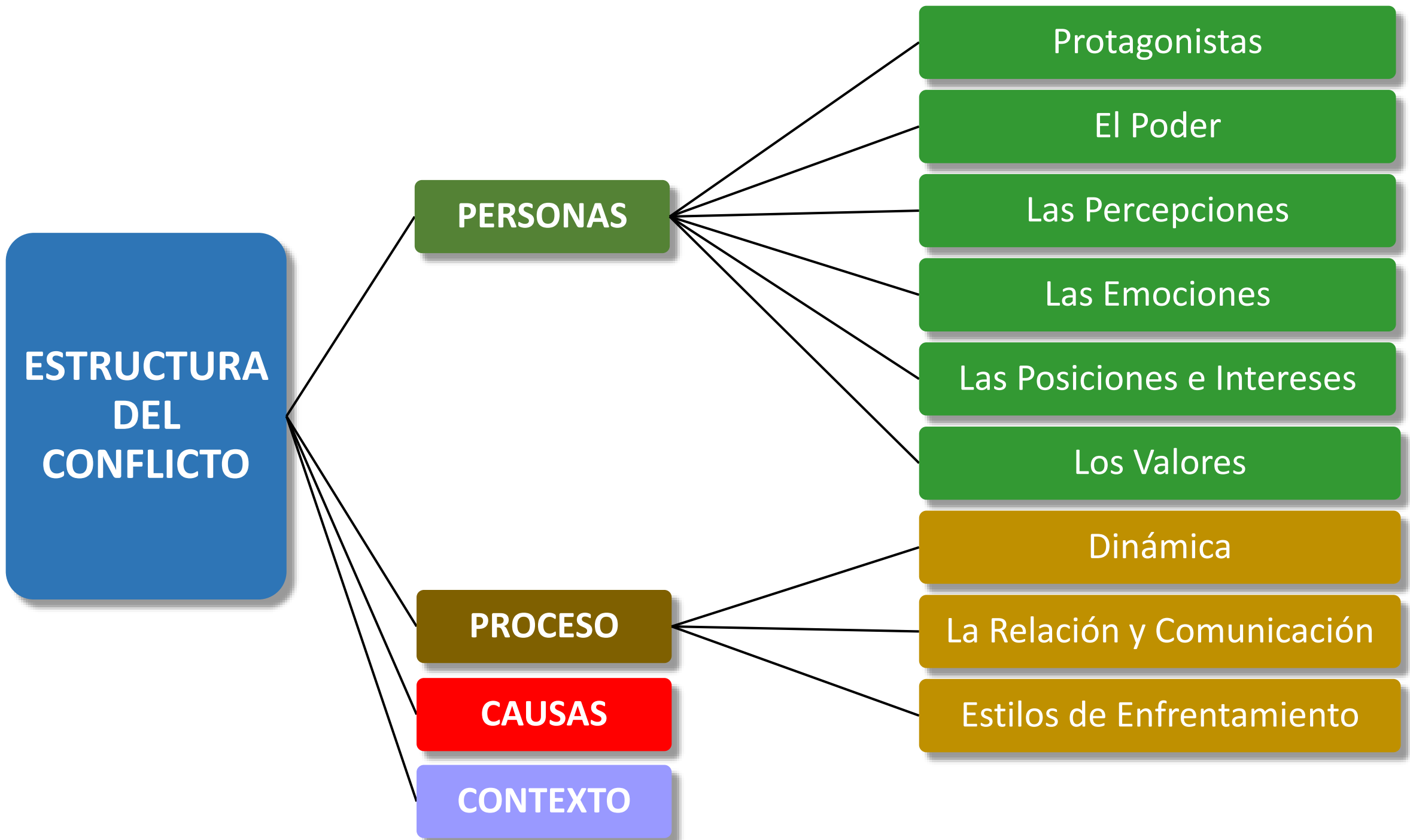


gracias

ANDRES LURAGHI

Lic. en Psicología (M.P. 96.150)

luraghiandres@gmail.com



MODOS DE RESPONDER AL CONFLICTO





CONSECUENCIAS POSITIVAS (CONSTRUCTIVAS)

Intercambio de información e ideas
Aumenta la motivación e innovación
Se aceptan las diferencias
Identificación de intereses y necesidades
Construcción de relaciones auténticas y duraderas.
Fortalecimiento de la comunicación y empatía.
Surgen nuevas soluciones positivas futuras
Se facilita el cambio.

CONSECUENCIAS NEGATIVAS (DESTRUCTIVAS)

Se deterioran las relaciones.
Se interrumpe la comunicación
Se dificulta la empatía
Se lastiman los sentimientos
No se sabe cómo actuar.
Se polarizan las actitudes.
Se pierde tiempo, energía y dinero.
Se calcifica la creatividad.
Se toman decisiones prematuras y pobres
Escalada del conflicto.