



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 40, MARZO DE 2011

## “RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA”

AUTORÍA <b>SILVIA MARÍA SÁNCHEZ ARJONA</b>
TEMÁTICA <b>EDUCACIÓN ESPECIAL, ED. INFANTIL, ED. PRIMARIA, ED. SECUNDARIA</b>
ETAPA <b>EI, EP, ESO</b>

### Resumen

En el día a día de los centros escolares los conflictos son una constante, así como inevitables y necesarios. Por ello, uno de los objetivos fundamentales que nos debemos plantear es la resolución de los conflictos de una manera adecuada, y no tanto evadirlos o abolirlos. Es importante, aceptar los conflictos, no como un problema sino como un modo de crecimiento y maduración personal que nos ayuda a mejorar las relaciones en nuestro grupo social. Es decir, aceptarlos desde una perspectiva positiva, y una posibilidad de cambiar constructivamente. Pero también, existen conflictos que no se pueden resolver inmediatamente, o que requieren la intervención de una tercera persona, estos se resuelven mediante la llamada mediación, a la cual nos referiremos a lo largo de este artículo.

### Palabras clave

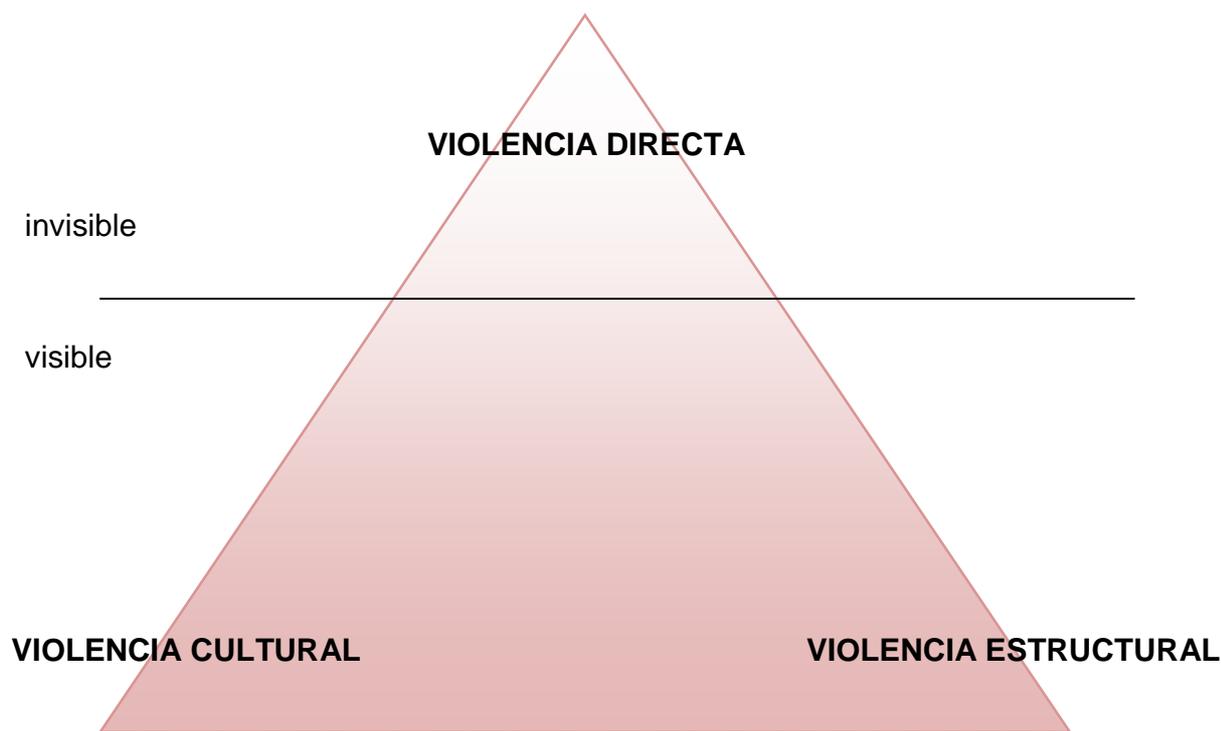
Conflicto  
Mediación  
Resolución

### 1. DISTINCIÓN ENTRE VIOLENCIA Y CONFLICTO

Para comenzar, definiremos el término violencia, ya que es frecuente que se vincule con el de conflicto, y después nos centraremos en la definición de este último.

El Seminario de Educación para la Paz (1994) define la violencia como “una actitud o comportamiento que constituye una violación o un arrebató al ser humano de algo que le es esencial como persona (integridad física, psíquica o moral, derechos, libertades, etc.). La violencia puede ser visible o invisible, puede proceder de personas o de instituciones y puede realizarse activa o pasivamente. Además de la violencia directa, existe una violencia estructural, de la que tal vez es más difícil tomar conciencia, pero que es la más cotidiana en nuestra sociedad”.

Galtung (1998) propone el triángulo de la violencia, mediante el que se pueden comprender mejor los tipos de violencia.



“La **violencia directa**, física y/o verbal, se hace visible a través del comportamiento”. Según Galtung, ésta, tiene sus causas en: “la cultura de la violencia (heroica, patriótica, patriarcal, etc.), y la estructura violenta en sí misma por ser demasiado represiva, explotadora o alienante; demasiado estricta o permisiva para la comodidad del pueblo”.

La **violencia estructural** provocada por la injusticia y la desigualdad que se produce en un sistema social, económico, ideológico u organizacional. En este sentido, la presencia de servicios de seguridad, como policías y fuerzas armadas tendría su justificación en esta sección.

La **violencia cultural** se refiere aquella violencia generada por aspectos culturales que pueden emplearse para legitimar la violencia directa o estructural. Entre ellos destacamos, frustración, resentimiento, religión, lenguaje, sexismo....

Es frecuente, que cuando hablamos de violencia, solamos apuntar únicamente a la violencia directa, a los episodios de violencia, olvidando que estos sucesos son el resultado, muy a menudo, de una violencia cultural y/o estructural menos visible pero más dañina.

Después de realizar, esta distinción, seguiremos estudiando, a continuación, los diferentes rasgos enlazados al conflicto.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 40, MARZO DE 2011

En primer lugar y siguiendo a Cascón (2001) hemos de aclarar, que no toda discordia o desacuerdo supone un conflicto. En este sentido, puede existir discrepancia entre las partes, sin que existan intereses o necesidades antagónicas. Aquí la solución versará sobre la disposición de canales de comunicación efectivos con el fin de llegar a un acuerdo y/o pacto. “Sólo hablaremos de conflicto en aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que hay contraposición de intereses, necesidades y/o valores en pugna. A esa contraposición la definimos como problema, que viene dado porque la satisfacción de las necesidades de una parte impide la satisfacción de las de la otra”.

Es decir, un conflicto es una situación en la cual dos o más personas irrumpen en desacuerdo porque sus objetivos, intereses, necesidades, deseos, etc. no son compatibles.

De este modo, las emociones y sentimientos desempeñan un papel muy importante ya que la relación entre ambas partes en conflicto puede terminar fortalecida o dañada según cómo sea el proceso de resolución del mismo.

Pero, según este mismo autor, existen dos situaciones que se pueden confundir con los conflictos reales: los pseudoconflictos y los conflictos latentes.

- “En los **pseudoconflictos** puede llegar a haber tono de pelea y sin embargo no existe problema, aunque las partes pueden creer que sí. La forma de enfrentarlo será justamente trabajar la comunicación, para que las partes vean que no hay ningún problema”.
- “En los **conflictos latentes** normalmente no se utiliza un tono de pelea, ya que uno o ambas partes no perciben la contraposición de intereses, necesidades o valores, o bien no son capaces de enfrentarlas. Sin embargo, existen”

En el ámbito educativo es muy común tropezarnos con conflictos, si bien muchas de las veces no se resuelven o ni siquiera se reconocen como tales, ya que no existen violencia o pelea, entre otras razones.

Pero el conflicto, no es un hecho aislado o puntual sino que es un proceso que sigue una dinámica y cuya raíz con las necesidades. Es decir, si éstas se enfrentan a las de otra persona aparece el conflicto. Si éste no se soluciona o solventa irán apareciendo sentimientos de incomunicación, desconfianza, malentendidos, etc y todo ello dará lugar a una crisis, generalmente con una manifestación violenta.

Tanto en el ámbito educativo como en el resto de ámbitos no es aconsejable esperar a esta situación para combatir los conflictos.

Uno de los problemas a los que se enfrenta la población escolar es que no saben cómo enfrentar los conflictos de manera diferente a la violencia, sino que reaccionan de manera irracional cuando el conflicto estalla y cuando ya no disponen de tiempo, tranquilidad... para solucionarlo de la forma más adecuada. De esta forma, debemos actuar y ofrecer las herramientas y recursos necesarios al alumnado para trabajar con ellos e implantar formas correctas de resolver un conflicto, de maneras diferentes a la violencia.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 40, MARZO DE 2011

## 2. FORMAS DE AFRONTAR LOS CONFLICTOS

A la hora de resolver un conflicto ponemos en práctica una gran diversidad de agentes:

- Los valores, las creencias, la ética o la moralidad de cada uno de nosotros. Todo ello limita nuestra conducta ante un conflicto o ante la persona con quien surge el conflicto.
- Factores sociales o culturales, también supeditan nuestra percepción del conflicto llevándonos incluso a una errónea interpretación de la información recibida.
- Factores físicos: como la edad, estado de ánimo, el nivel general de salud...hará que el conflicto lo percibamos de una forma u otra.
- Las estrategias de comunicación empleadas para encaminar el proceso conflictivo con un estilo positivo.
- La forma de analizar el conflicto, es decir, las herramientas que nos servirán para ver el conflicto desde una postura objetiva y no personal de la situación.
- Los recursos de intervención ante el conflicto: negociación, arbitraje, mediación, asamblea de clase, etc.

Por su parte, Cascón (2001) nos enseña las cinco actitudes fundamentales que se pueden adoptar ante un conflicto. Son las siguientes:

- **“Competición (yo gano/tú pierdes)”**

Lo más significativo en este estado alcanzar los propios objetivos, sin importar que para ello necesite pasar por encima de cualquier persona, sin importar la relación. En una forma extrema de la actitud de la competición lo importante es vencer (ganar) y para ello es más fácil que los demás sean derrotados (pierdan). A veces, esa derrota se transforma no sólo en que la otra persona no alcance sus fines, sino en que sea abatida o eliminada. En el plano educativo la exclusión, la discriminación, la expulsión, etc. serían la expresión de la eliminación de la otra parte.

- **“La acomodación (yo pierdo/tú ganas)”**

En esta situación una de las partes no se auto-valora o ni siquiera plantea sus objetivos con el fin de evitar enfrentarse a la otra parte. En este caso, se soporta la situación hasta que no se puede más y por ende nos destruimos o destruimos a la otra parte. Es frecuente que se confunda con el respeto, la buena educación o con el hecho de no hacer valer los derechos propios por miedo a provocar molestia o tensión.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 40, MARZO DE 2011

- **“La evasión (yo pierdo/tú pierdes)”**

Ninguna de las partes sale beneficiada. Se olvidan tanto los objetivos de ambas como la relación entre ellas.

- **“La cooperación (yo gano/tú ganas)”**

En este planteamiento la consecución de los propios objetivos es fundamental, si bien es muy importante tener en cuenta la relación entre las partes.

- **“La negociación”**

Este modelo es planteado para que las partes ganen en lo fundamental, ya que es casi imposible ganar al 100%. Es decir, se trata de una cooperación plena, en la que si alguna de las partes cree que no ha ganado lo fundamental, debemos ubicarla en la competición o en la acomodación.

A veces podemos equivocarnos al pensar que cooperar es ser buena persona o que está acomodada. Negociar no es acomodarse, tampoco es abandonar aquello que nos resulta fundamental, aunque en ocasiones cedamos en lo menos importante.

Ninguna de estas actitudes se produce de manera usual y de una forma aislada en ninguna situación ni persona. Debemos aclarar también, que no existen malas actitudes en toda situación y otras buenas para todas ellas. Por su parte, en situaciones donde el objetivo que está en juego no tiene relevancia para nosotros, y la persona con la que se está en juego es alguien a la que casi no conocemos y con quien no tenemos apenas vínculo, posiblemente la mejor alternativa sea evitar el conflicto. Por otro lado, es fundamental aprender a cooperar con la otra parte, cuanto más importante sea la relación con la que surge el conflictos y los objetivos puestos en juego.

### 3. LA MEDIACIÓN

La mediación es un modo de resolución de conflictos en el cual las partes encaradas demandan de forma voluntaria la actuación de otra persona (imparcial), el mediador, con el fin de hacerles llegar a un acuerdo ventajoso para ambas partes. Pero esta tercera persona no impone la solución, sino que a través de una negociación cooperativa, las partes enfrentadas deben encontrar una solución al conflicto en la que ambas partes obtengan satisfacción. Es adecuado para las circunstancias donde las partes en conflicto quieren seguir manteniendo su relación.

A continuación indicaremos algunas de las ventajas de la mediación para los centros educativos y para el alumnado que la utilizan, siguiendo a Uranga (1998), citado en Torrego (2003):

1. “Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro”.
2. “Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros”.
3. “Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos”.
4. “Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta”.
5. “Contribuye a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa”.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 40, MARZO DE 2011

6. "Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales".
7. "Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas".

Mostraremos un breve ejemplo de mediación:

DAVID: Quiero que Rufino cambie de comportamiento.

MEDIADOR: David, ¿en qué quieres que cambie el comportamiento de Rufino? ¿De qué manera?

DAVID: Es que Ruino me mira de una forma que no se lo voy a admitir...

MEDIADOR: ¿De qué modo te mira?

DAVID: Por encima del hombro, como si él fuese superior a mi...

MEDIADOR: Rufino ¿tú qué dices?

RUFINO: De acuerdo, no lo voy a mirar más de esa manera. Pero él que no me moleste a mí tampoco...

MEDIADOR: ¿A qué te refieres?

RUFINO: Que él siempre se acerca y no para de decirme que siempre hace todo mejor que yo, que yo no soy capaz de hacer tal cosa, que tiene más cosas que yo...

MEDIADOR: David, ¿tú qué opinas?

DAVID: ¡Que vale, que no le voy a "restregar" nada más, nunca!

MEDIADOR: David, ¿se te ocurre alguna manera para contarle tus cosas sin "chincharle"?

DAVID: Sí, le diré todo lo que hago o todo lo que tengo sin menospreciarlo.

Finalmente, sería importante que el mediador redactase un acuerdo del tipo: "Rufino se compromete a cambiar de comportamiento con David y David se compromete a no menospreciar más a Rufino...".

En este contrato, debemos percibir que se ha actuado de forma justa para los dos alumnos, y que ellos perciban que habrá un equilibrio donde ambas partes darán y recibirán.

En este caso el mediador era uno de los profesores de los propios alumnos, pero hay otros muchos en los que el mediador es un igual, es decir un alumno. Pero esta figura de mediador no debe estar presente en todos los conflictos, sino sólo en aquellos en los que los enfrentados han agotado todas las formas posibles de solucionar el conflicto por sí solos.

Como hemos podido observar en el ejemplo, el mediador actúa controlando el proceso pero no el resultado, el cual depende de las partes confrontadas. Su función es ayudar a identificar el problema y los deseos y necesidades de cada una de ellas, y por supuesto sin juzgar.

En caso de que haya un gran desequilibrio de poder entre ambas partes el mediador deberá tomar cartas en el asunto, abandonando su neutralidad, ya que de lo contrario el resultado del proceso sería injusto, saliendo beneficiado el alumno con más poder.

Por su parte, no todos los conflictos se pueden resolver a través de este método. Es aconsejable únicamente en aquellos que no suponen una violación grave de las normas de convivencia, tales como conflictos entre alumnado y profesorado, insultos, habladurías, rumores, críticas...



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 40, MARZO DE 2011

También haremos mención a las condiciones requeridas para poner en práctica el proceso de mediación y que las podemos resumir en las siguientes:

- Dar a conocer este medio de resolución de conflictos a todos los miembros de la comunidad educativa así como establecer un horario determinado para llevar a cabo la formación de los mediadores y reuniones periódicas.
- Aprobación del proyecto por mayoría absoluta del Claustro de profesorado y el Consejo Escolar.
- Formar al equipo de mediadores. Para institucionalizar la mediación en un centro educativo será necesaria la creación dentro del centro de equipos de mediación (previamente formados). En ellos se debe dar cabida a los distintos miembros de la comunidad educativa: alumnado, profesorado, padres/madres y personal no docente.
- Creación del equipo de mediación, compuesto por las personas que se han formado para ello. Se debe contar con un número de profesores y profesoras que trabaje directamente en el servicio e impulse su inclusión en la vida cotidiana de la escuela, así como nombrar una persona responsable del proyecto dentro del equipo.
- Reflejar el recurso de la mediación en los distintos documentos curriculares, es decir, el Plan de Centro especialmente el Proyecto Educativo y el Reglamento de Organización y Funcionamiento, llegando a formar parte de las normas de convivencia del Centro.

Pero al igual que todo proyecto, la mediación presenta unas fases que son necesarias seguir para que alcance su óptimo rendimiento.

Podemos distinguir las siguientes:

En primer lugar, se realizará la presentación del mediador a las partes en conflicto (es aconsejable que no sea un profesor que dé clases a los propios alumnos) y la exposición de las normas y compromisos a seguir en dicho proceso. Después conversaremos con las partes afectadas sobre lo ocurrido. Es aconsejable hacerlo cada parte por un lado y que cada una de ellas narren su propia versión de los hechos.

Más tarde, oídas las distintas versiones, valoraremos si es posible aplicar la mediación en esta cuestión. En caso afirmativo, deberemos crear un clima de confianza y respeto y explicar más concretamente las normas básicas a seguir, tales como no interrumpir al otro, utilizar un lenguaje adecuado, sin ofensas, no desacreditar a la otra persona...

-Es importante que el mediador llegue al trasfondo del problema sin avasallar con preguntas, dando rienda suelta a la expresión de sentimientos y preocupaciones por parte de los confrontados. Debemos escuchar con empatía, mostrando interés hacia lo que cuentan, ofreciendo feedback a su malestar. Es significativo que el mediador no valore lo ocurrido ni muestre mayor o menor credibilidad a cualquiera de las partes.

- Una vez hemos aclarado el problema e identificado el conflicto debemos acercarnos hacia un acuerdo y un pacto con el fin de buscar soluciones a los posibles problemas en conflicto. Para ello, cada una de



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 40, MARZO DE 2011

las partes debe exponer lo que está dispuesta a cambiar y a hacer por la otra parte, así mismo como qué quiere de la otra parte. En este proceso debemos destacar las críticas positivas que hace el uno del otro.

- Finalmente, ambas partes deben firmar el contrato pedagógico, el cual debe ser justo, claro, sencillo, aceptado, realista, armónico, factible... Debe ser expresado por escrito y facilitar una copia a cada parte, así como aguardar el contrato original.

#### 4. BIBLIOGRAFÍA

- Munduate, L. y Medina, F.J. (coord.), (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Torrego, J.C. (2001). *Nuevos enfoques de actuación ante el conflicto y la convivencia escolar*. En Fernández, I. (coord.). *Guía para la convivencia en el aula*. Escuela Española.
- Torrego, J.C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.
- Cascón, F. (2000). *¿Qué es bueno saber sobre el conflicto?* Cuadernos de Pedagogía, nº 287.
- Galtung, J. (1999). *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución*. Bilbao: Bakeaz. Centro documentación estudios para la paz.
- <http://www.pangea.org/pacoc/documentos/> Página con artículos y documentos de Paco Cascón.
- <http://kino.iteso.mx/~gerardpv/doctorado/educarenelconflicto.html> Artículo: CASCÓN, P. *Educación en el conflicto: un elemento dinamizador de las prácticas educativas*.
- Arnaiz, P. e Isús, S. (1998). *La Tutoría, ¿Tarea de Quién?* y *La Programación de la Acción Tutorial*, en *La Tutoría, Organización y Tareas*. Barcelona: Editorial Graó.

- Nombre y Apellidos:
- Centro, localidad, provincia:
- E-mail: