



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 9 – JUNIO DE 2008

“ANÁLISIS SOBRE LA RESOLUCIÓN DE ONFLICTOS EN EL AULA”

AUTORIA MARÍA ROSA ORDÓÑEZ GARCÍA
TEMÁTICA ANÁLISIS SOBRE LA RESOLUCIÓN DE ONFLICTOS EN EL AULA
ETAPA EDUCACIÓN PRIMARIA

Resumen

Se trata de un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial que es el mediador, y éste ayuda a orientar las relaciones de tal forma que las partes en conflicto puedan expresar sus necesidades e intereses en un marco de reconocimiento mutuo y búsqueda de soluciones en un horizonte de reconciliación

Palabras clave

Conflicto, resolución, mediador, problema, sanción, relación...

INTRODUCCIÓN:

Los conflictos en el aula suelen ser vistos como algo desagradable, que de alguna manera hay que evitar y que pueden convertirse en una oportunidad educativa dónde los niños pueden descubrir la fórmula para resolver los conflictos sociales y constituye la preocupación más directa y la mayor fuente de malestar entre docentes, alumnos y todas las personas implicadas en una comunidad educativa.

Los problemas de convivencia en los Centros requieren una forma global de tratamiento. Para conseguirlo es necesaria la complicidad de toda la comunidad educativa y el apoyo de las Instituciones. Nuestros/as alumnos/as aprenden lo que ven y viven, y gran parte de este aprendizaje tiene lugar en la familia. Por ello es necesario, a través de la formación, mejorar el repertorio de habilidades educativas básicas para los padres y madres y favorecer la colaboración de las familias con nuestro centro, participando en los procesos de decisión relativos a los temas de convivencia.

No es de extrañar que el tema sea uno de los que con mayor urgencia necesita una adecuada orientación . Cuando observamos que algunos/as alumnos/as impiden con su comportamiento el normal funcionamiento de la clase, y pierden el respeto tanto a sus maestros como a sus compañeros a través de palabras malsonantes o ya, llegando hasta el punto de utilizar la violencia física, es fácil que en la cabeza de los docentes y profesionales de la educación aparezcan interrogantes de este tipo: ¿ Qué hacemos? ¿ Por dónde empezamos? ¿ A quiénes implicamos? ¿ Dónde están los límites?.

Muchos autores están de acuerdo en que el punto de partida debe ser el establecer la resolución de conflictos en el aula, como una tarea compartida entre todas las personas pertenecientes a la comunidad educativa: desde el director, hasta el conserje o la monitora de comedor; no es solo una tarea del orientador/a, o del maestro/a que esté en ese momento en el aula.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 9 – JUNIO DE 2008

Por tanto lo importante es cómo resolverlos, no que haya conflictos.

1.- TIPOS DE CONFLICTOS .

Según sea el problema, podemos distinguir diversos tipos de conflictos:

- 1) Conflictos de relación/ comunicación / percepción.- Es interesante recurrir a la expresión de mensajes en 1ª persona (“mensajes yo”) para abordarlos, así como el compartir información y sentimientos.
- 2) Conflictos de intereses/ necesidades.- Cuando existe un problema de contenido .En este caso se deben buscar la forma de satisfacer los intereses y necesidades a través de alguna solución alternativa que supere la contraposición de las posiciones iniciales (estilo de colaboración o al menos de compromiso).
- 3) Conflictos pospreferencias, valores, creencias.....- Quizás se puedan buscar valores superiores (meta-valores) que compartan las partes, ya que no todos los valores están al mismo nivel en nuestras jerarquías.

2.- LA MEDIACIÓN .

La mediación es un método para resolver conflictos y disputas. Es un proceso voluntario en el que se ofrece la oportunidad a dos personas en conflicto que se reúnan con una tercera persona neutral, que es el mediador, para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo.

Es un servicio educativo para intervenir en conflictos interpersonales que suceden en la escuela ayudando a que las partes lleguen ellas mismas a un acuerdo.

Desde esta perspectiva, el conflicto forma parte natural de nuestras relaciones cotidianas. Somos individuos con necesidades, preferencias, puntos de vista y valores diferentes, por lo que es inevitable que entremos en conflicto; lo importante es como lo afrontamos.

Partimos de la idea de que los conflictos son oportunidades de transformación si se crean alternativas de soluciones pacíficas y equitativas para mejorar las relaciones y por tanto la convivencia. Transformar este conflicto en elemento enriquecedor para las partes requiere la utilización de ciertas habilidades y procedimientos, uno de ellos es la técnica de mediación, no tomada de forma aislada, sino siempre complementada con la elaboración conjunta de normas de convivencia, el entrenamiento en habilidades de comunicación o el trabajo en grupo.

El mediador debe marcarse unos objetivos específicos que pueden ser algunos de los siguientes:

- Concienciar a las partes de la naturaleza positiva del conflicto.
- Aprender estrategias para resolverlos.
- Poner en práctica estas estrategias e
- Instaurar una cultura de resolución de conflictos.

Se parte de la idea de que el conflicto es transformador y creativo y aporta resultados muy positivos para todo los/as alumnos/as involucrados en el conflicto.

2.1.- Características que los distinguen de otros procedimientos.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 9 – JUNIO DE 2008

- Voluntariedad de las partes.
- Esfuerzo de las partes por comunicarse, comprenderse y llegar a acuerdos justos.
- Intervención de terceras personas, los mediadores.

2.2.- La importancia del proceso.

La mediación no puede reducirse a una mera resolución del conflicto, de cualquier manera; porque es esencial la manera de resolverlo. La mediación busca fundamentalmente un acercamiento y estrechamiento de la relación entre las partes.

Cuando una parte del conflicto baja un poco la guardia provoca que la otra parte también lo haga y el mediador tiene que estar muy atento para recordarlo a la otra parte. También hay que aprender a expresar todo lo que uno siente sin que se convierta en agresión; pero sí es muy conveniente decir claramente las cosas y el objetivo, más que el resultado, es el proceso: que éste sirva para mejorar la relación personal. A veces, cuando el proceso ha ido bien, la relación se humaniza y el contenido del conflicto pierde importancia.

Lo que sí hay que intentar conseguir siempre es la EMPATÍA. FUNDAMENTAL GENERAR CONFIANZA EN LAS PARTES.

2.3.- ¿Hasta dónde llega la mediación?

Normalmente es muy válida para pequeños conflictos: insultos, peleas... **Ante transgresiones graves, se suele recurrir al Reglamento: la mediación no sustituye al Reglamento.** La mediación ofrece otra vía más participativa y quizá más humanizadora de transformar conflictos. *Ej: ante un problema de disciplina en clase, el profesor puede aplicar el Reglamento, pero también puede optar por buscar un acuerdo consensuado que probablemente resolverá de forma más estable y humanizante el conflicto.*

Veamos la diferencia entre mediación formal e informal: La Formal consiste en un sistema estructurado, con personas entrenadas y técnicas aprendidas. La informal es la que se hace sin estos requisitos, aunque también es importante. Hay que asumir que en los centros hay un vacío organizativo para los “chavales imposibles” y para los “profes imposibles”; aunque también es importante estar convencido de que lo poco o mucho que hacemos no cae en saco roto; en algún saco caerá. Pequeñas cosas que ayudan.

Por otra parte la mediación tiene que completarse en ocasiones con ayuda psicológica, orientación...La mediación es un espacio educativo privilegiado: ahí se pueden enseñar actitudes de respeto, escucha, empatía, colaboración... y valores.

Muchas veces hay una percepción latente del otro que está generando una “situación latente de conflicto” que viene de antes (relaciones personales deterioradas...) y en un momento dado salta la “chispa” y se produce el conflicto. Los conflictos normalmente tienen una “historia”. **Un bosque seco (mala relación, falta de comunicación...) se incendia con una simple cerilla (chispa del conflicto); un bosque húmedo (buena relación y comunicación) no**

También es fundamental analizar quienes son todas las partes del conflicto:

- Partes PROTAGONISTAS o principales



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 9 – JUNIO DE 2008

- Partes SECUNDARIAS o influyentes “por detrás”

- Partes AFECTADAS

ya que quienes son parte de un conflicto han de ser también parte de la solución.

Dentro de un conflicto hay que tener siempre en cuenta el punto de vista de todas las partes. Esencial decirle a cada parte: “intenta ver el punto de vista del otro”.

Y por último, a veces, una de las tareas del mediador será decir a una de las partes: “oye, que esta persona tiene un conflicto contigo”

3.- LOS PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN .

- Se trata de un acto cooperativo NO competitivo.
- No se da el “ yo gano/ tú pierdes”, sino que hay posibles ganadores.
- Exige honestidad y franqueza.
- Es un proceso voluntario, requiere que ambas partes estén motivadas.
- Se preocupa por las necesidades e intereses en vez de las posiciones.
- Intenta homogeneizar el poder.
- No es amenazante, no es punitivo.
- Es un proceso totalmente confidencial.
- Es creativo, requiere la aportación de nuevas ideas y nuevos enfoques para la transformación del conflicto y la mejora de las relaciones.

4.- ¿QUIÉN PUEDE SER EL MEDIADOR? .

Cualquier miembro de la comunidad educativa puede actuar como mediador. Estas son algunas de las cualidades que debe reunir:

- Ser neutral. Debe tratar de no favorecer a ninguna parte.
- No enjuiciar. No debe permitir que sus opiniones afecten su trato con los participantes.
- Ser buen oyente. Empalmar con las partes y usar técnicas de escucha activa.
- Crear y mantener la confianza para que las partes se sientan a gusto y comprendidas.
- Ser paciente y estar dispuesto a ayudar a las partes.

4.1.- La función de los mediadores .

Los mediadores han de actuar como mediadores del proceso, pero no de los resultados, que quedan en manos de las partes, así:

- No asumen la responsabilidad de transformar el conflicto, que corresponde a las partes.
- Ayudan a las partes a identificar y satisfacer sus intereses y necesidades.
- Ayudan a las partes a comprenderse y a sopesar sus planteamientos.
- Contribuyen a que se genere confianza entre las partes y el proceso.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 9 – JUNIO DE 2008

- Proponen procedimientos para la búsqueda conjunta de soluciones.
- No juzgan a las partes. Están atentos a los valores por los que se guían o dicen guiarse.
- El mediador no es el psicólogo o terapeuta, no valora, no da consejos, no toma decisiones, la decisión debe salir de las partes implicadas.
- Su fin es mejorar la comunicación de las partes y por tanto su relación.

4.2.- El proceso de mediación.-

Como ya mencionamos anteriormente, dentro del proceso de mediación, nos podemos encontrar con dos clases: mediación formal y mediación informal.

La mediación formal es reglada, tiene que contar con estructuras, la realiza el equipo de mediadores y está orientada hacia el acuerdo.

La mediación informal puede darse espontáneamente y llevarla a cabo cualquiera, no necesita estructuras y no persigue necesariamente el acuerdo.

En un centro hay que trabajar la mediación en los 2 niveles: formal e informal, porque lo importante es generar construcción de paz y “cultura de paz”. En la informal también podemos ir usando las técnicas aprendidas para que “se vayan oyendo” en el centro. Algunos conflictos es bueno tratarlos sin llevarlos al grupo formal de mediación: charlando simplemente.

En el proceso de mediación formal hay dos mediadores para que cada uno represente a cada una de las partes. En la primera fase de la mediación, se actúa con las partes por separado para crear las condiciones que faciliten el acceso a la mediación. Una vez entrados de lleno en el proceso de mediación se hace una presentación en la que se expone quienes son los mediadores y cómo va a ser el proceso, dejando siempre muy claras las reglas de juego.

Se comienza a contar por separado cómo ha sido el “problema” y cómo se habían sentido, a expresar cada uno sus posiciones e intereses. Las partes se han de escuchar mutuamente y proponer soluciones.

Más tarde se han de acordar aquellas soluciones que sean satisfactorias y justas para las dos partes implicadas e incluso se pueden recoger en un acta firmado por cada una de las partes para que quede constancia de los compromisos a los que ha llegado cada uno.

BURGUET (1999, 26), establece para el proceso de mediación tres períodos:

- Reencuentro de los protagonistas: es preciso comunicar y aproximar a las partes, restablecer los canales de comunicación, concretar los objetivos de la mediación y diseñar acuerdos preliminares de procedimiento.
- Descripción de la estructura del conflicto: para ello, será necesario reunir la información necesaria y abordar los problemas fundamentales, describir el conflicto y sus antecedentes e identificar con claridad el problema y su contexto.
- Buscar acuerdos para resolver la cuestión: en esta etapa cobra un gran protagonismo la escucha activa: compartir puntos de vista extremos, esfuerzo por comprender al otro; se deberá concretar las necesidades, prever las metas y alternativas hacia la gestión del



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 9 – JUNIO DE 2008

conflicto, establecer un acuerdo, que se redacte y se firme, así como comprometer a las partes a cumplir lo acordado.

5.- LA MEDIACIÓN FAVORECE...

- El crecimiento personal de los agentes implicados (incluida la persona mediadora, especialmente).
- La mejora del clima de convivencia del Centro.
- Los rendimientos académicos, como consecuencia de lo anterior.
- La participación activa y responsable de los miembros de la comunidad escolar.
- El trabajo cooperativo.
- La cohesión y solidaridad en un mundo lleno de diversidad.
- El cultivo activo de la paz.

6.- ¿ CUÁNDO ES ACONSEJABLE LA MEDIACIÓN?

La mediación no es aconsejable cuando se da alguno de los siguientes casos:

- Alguien se siente coaccionado.
- La situación planteada es constitutiva de delito o se sospeche que pueda serlo.
- Alguno de los implicados necesita asistencia terapéutica.
- Falta colaboración por alguna de las partes implicadas.
- La carga emocional es aún demasiado alta como para permitir una conversación tranquila en alguna de las partes implicadas.
- El conflicto merece un tratamiento más generalizado.
- El problema principal no es mediable.

7.- MOMENTO DE LA MEDIACIÓN .

- Hora de tutoría.
- Recreo.
- Antes/después de clase.
- En clase, cuando el problema lo requiera.

8.- OTRAS POSIBLES VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN .

- Reducción del número de sanciones y expulsiones, así como del número de conflictos, y como consecuencia del tiempo dedicado a resolverlos.
- Contribuir a mejorar las relaciones interpersonales, a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo de escucha activa.
- Ayudar a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 9 – JUNIO DE 2008
de los otros.

- Contribuir a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.etc

9.- ERRORES MÁS COMUNES EN LOS MEDIADORES .

Los errores mas comunes suelen tener relación con “las doce típicas “.

Se conoce como las doce típicas a los doce tipos de respuestas que utilizamos la mayoría de las personas cuando queremos ayudar a otra persona para que nos cuente un problema.

Las doce típicas tienen en común que son un obstáculo para la comunicación: no favorecen que la persona que habla se sienta comprendida y, por tanto que cuente lo que le ocurre. Todas incluyen un juicio negativo sobre el otro, aunque no sea esa la intención de quien las utiliza. Debemos intentar no utilizarlas cuando trabajemos el conflicto con los alumnos.

- A) Hacer demasiadas preguntas:
 - No es fundamental disponer de más información sino tener claro que dispones de la mas importante.
 - Practica la escucha activa y deja que las partes se expresen a su modo, incluso respetando sus silencios.
- B) Preguntar demasiados “porqués”:
 - En lugar de: “¿ por qué le insultaste?”, dile mejor: “ Cuéntame más de lo que ocurrió justo antes de que él/ella dijera que le habías insultado...”
- C) Discutir con una de las partes:
 - No muestres disgusto ni te opongas a lo que diga una de las partes.
- D) Emitir juicios:
 - No digas: “Uno de vosotros debe estar mintiendo...” sino: “Ambos tenéis puntos de vista diferentes sobre lo que ocurrió”.
 - Tampoco digas: “ Estas son tonterías...” di en su lugar: “Si esto os interesa especialmente, podemos verlo en otro momento”.
- E) Dar consejos:
 - En lugar de decir :” Debeis recordar lo importante que es el respeto mutuo”, fórmulo de esta forma: “¿ Cómo os gustaría que fuera vuestra relación de futuro?”
- F) Amenazar a las partes:
 - No digas: “Si no resolvéis esto tendréis que solucionarlo con un expediente”. En cambio puedes decir: “Acordasteis intentar resolverlo, puede que sea duro, pero a pesar de ello hemos avanzado mucho, y creo que es importante que sigamos en ese sentido”.
- G) Forzar la reconciliación:
 - Será obvio cuando las partes lleguen al acuerdo, no lo fuerces.
 - No les pidas que sean amigos otra vez, que pidan o den disculpas o que se den la mano, pregúntales: “ ¿ Qué podéis hacer para encontraros más satisfechos”? o “¿Qué soluciones serían más justas para las dos partes”?



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 9 – JUNIO DE 2008

CONCLUSIÓN :

La mediación constituye una aportación útil y educativa para el sistema escolar ya que posibilita la práctica de nuevas estrategias para afrontar los conflictos, mejorar las relaciones y sanear la convivencia.

La participación, la autonomía y responsabilidad de los implicados en la resolución de sus conflictos; los valores de equidad, cooperación, y respeto son factores que encajan con los objetivos y fines de la acción educativa. La escucha de todas las voces, la expresión de las emociones, los espacios y tiempos para el encuentro interpersonal, las soluciones creativas y justas son principios y herramientas de la mediación.

La práctica de estos valores no sólo los fomenta en quienes los ejercen, sino que generan climas morales que potencian el desarrollo personal y social. Es indudable que el reconocimiento de todos y cada uno de los miembros de la comunidad educativa, la confianza en sus capacidades y potencialidades, más allá de las conductas manifiestas, promueve más confianza, mayor disposición hacia la cooperación y el diálogo e incluso un ambiente más propicio para la enseñanza- aprendizaje. Hay que tener presente, no obstante, que todo ello ha de apoyarse en unas estructuras concretas, por lo que un programa de estas características exige la aceptación y el apoyo de la mayor parte de la comunidad educativa, coordinadores y dinamizadores, organización de tiempos y espacios y planificación, si se quiere que la mediación tenga entidad dentro del centro.

Cómo conclusión puedo decir que son muchas las acciones que se pueden emprender y estoy segura de que todas ellas son aspectos complementarios de un proceso que va a crear un determinado y nuevo tipo de clima escolar.

Autoría

- M^a ROSA ORDÓÑEZ GARCÍA
- C.E.I.P. “ SANTA MARÍA DE ALBENDÍN” ALBENDÍN (CÓRDOBA)
- E-MAIL:rosa-ordgar@hotmail.com