

Encuentro Educacional

ISSN 1315-4079 ~ Depósito legal pp 199402ZU41

Vol. 14(1) Enero - Abril 2007: 48 - 65

Los programas de resolución pacífica de conflictos en la educación*

Marielis Caridad de Navarro

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE). Maracaibo – Venezuela.

E-mail: marieliscaridad@hotmail.com

Laura García Leal

Instituto de Filosofía del Derecho. Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Universidad del Zulia. Maracaibo – Venezuela.

E-mail: lauragar@cantv.net

Resumen

Promover "cultura de paz" implica llevar a cabo una labor de sensibilización, movilización, educación, prevención e información. A tales fines se hace necesario analizar el papel de la escuela en la implementación de mecanismos de resolución pacífica y cooperativa de conflictos en el ámbito educativo; así como, el establecimiento de Programas que incluyan capacitación en resolución de conflictos, implementación de programas de alumnos mediadores e intervenciones institucionales en procesos de resolución de conflictos. La conjunción de actividades mencionadas genera la puesta en acción de los valores de la cultura de paz. Con su tarea cotidiana, los alumnos mediadores brindan a sus compañeros la oportunidad de aprender a abordar los conflictos en un marco de tolerancia y respeto por los derechos de todos. La capacitación en resolución pacífica de conflictos y la implementación de la mediación entre pares alumnos, impregna e implica la dinámica cotidiana dentro y fuera del aula y de la escuela. Incide sobre todos los

Recibido: 15-02-2006 ~ Aceptado: 15-06-2006

* Este artículo constituye productividad del Proyecto de Investigación Financiado por el CONDES-LUZ No. CH-0307-02, adscrito a la Línea de Investigación "Sistemas alternos de resolución de conflictos".

miembros de la comunidad educativa y su entramado de relaciones interpersonales y permite no sólo reconocer y reflexionar sobre la realidad sino influir en ella, generando así aprendizajes significativos para la construcción de ciudadanos de una cultura de paz.

Palabras clave: Resolución de conflictos, Mediación Escolar, Cultura de Paz.

Programs for Peaceful Resolution of Conflicts in Education

Abstract

Promoting a "culture of peace" implies carrying out tasks of sensitization, mobilization, education, prevention and information. To achieve this goal, the role of the school in implementing mechanisms for peaceful and cooperative conflict resolution in the educational environment must be analyzed, and programs that include training in conflict resolution, implementation of student mediators and institutional interventions in conflict resolution processes must be established. The conjunction of the activities mentioned would put the values of a culture of peace into action. In their daily tasks, student mediators would offer their companions the opportunity to learn to face conflicts in a framework of tolerance and respect for everyone's rights. Training in peaceful conflict resolution and the implementation of mediation between pairs of students would penetrate and affect the daily dynamic inside and outside the classroom and school. Above all, members of the educational community and their interconnections of interpersonal relationships would have an effect and allow, not only for recognizing and reflecting about reality, but also for influencing it, generating significant learning in building citizens for a culture of peace.

Key words: Conflict resolution, student mediation, culture of peace.

Introducción

En el documento "La UNESCO y la Cultura de Paz" (<http://www.unesco.cl/html/doc/paz.htm>), se señala: "La cultura de paz está vinculada intrínsecamente a la prevención de los conflictos y a su solu-

ción por medios no violentos. Es una cultura fundada en la tolerancia, la convivencia y la solidaridad cotidiana, es una cultura que respeta los derechos de todos -este principio de pluralismo garantiza la libertad de opinión - y que se orienta esencialmente a prevenir los con-

flictos en sus raíces... La cultura de paz trata de resolver los problemas a través del diálogo, la negociación y la mediación..." Ahora bien, ¿Cómo se puede convertir en una realidad viva y perdurable la cultura de paz?

La recomendación de la UNESCO es llevar a cabo una labor de sensibilización, movilización, educación, prevención e información en todos los planos de la sociedad, con el requerimiento de una plena participación ciudadana.

La construcción de una cultura de la paz es un proceso lento que supone un cambio de mentalidad individual y colectiva. En este cambio la educación tiene un papel importante en tanto que incide desde las aulas en la construcción de los valores de los que serán futuros ciudadanos y esto permite una evolución del pensamiento social. Los cambios evolutivos, aunque lentos, son los que tienen un carácter más irreversible y en este sentido la escuela ayuda con la construcción de nuevas formas de pensar. Pero la educación formal no es suficiente para que estos cambios se den en profundidad. Bien lo señalaba Soler (2004) al indicar que "no hay que buscar respuestas sólo en la educación escolar. Hay que asumir responsabilidades desde todas las áreas puesto que, todos somos agentes del cambio hacia una cultura de paz".

Por tanto, si bien es cierto que hay que generar un proceso de reflexión sobre como se puede incidir en

la construcción de la cultura de la paz, desde los medios de comunicación, la familia, las empresas, las unidades de producción agrícolas, las instancias de gobierno, etc., se hace necesario analizar el papel de la escuela y cómo puede darse vigencia a la "Declaración sobre una Cultura de Paz" y al "Programa de acción sobre una Cultura de Paz", ambos aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en fechas 13 de septiembre de 1999 y 6 de octubre de 1999, respectivamente. La Declaración establece como Principio: Artículo 4 "La educación a todos los niveles es uno de los medios fundamentales para edificar una cultura de paz. En ese contexto, es de particular importancia la educación en la esfera de los derechos humanos"; y como Programas de acción:

"...b) Velar por que los niños, desde la primera infancia, reciban instrucción sobre valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida que les permitan resolver conflictos por medios pacíficos y en un espíritu de respeto por la dignidad humana y de tolerancia y no discriminación;

c) Hacer que los niños participen en actividades en que se les inculquen los valores y los objetivos de una cultura de paz;..." (<http://www.unesco.org/cpp/uk/projects/sun-cofp.pdf>)

1. El conflicto en la escuela

Los conflictos son consustanciales a los seres humanos. Son par-

te de la convivencia de éstos en sociedad y no son propios de los adultos. Las personas desde su infancia, se enfrentan a conflictos que pueden ser muy sencillos, pero adecuadamente abordados desde ese momento y resueltos pacíficamente, ayudarán al sano desarrollo mental de ese individuo y sobre todo lo irán preparando para desarrollar habilidades y destrezas que le permitan solucionar los problemas más complejos que irán surgiendo con el paso de la vida.

El problema radica entonces, en la forma como las personas aprenden a enfrentar y tratar de solucionar sus conflictos, la cual está íntimamente relacionada con el proceso de socialización que reciben en sus hogares, en sus centros educativos y en el medio en general en que se desarrolle, que como bien sabemos, es también la de formación de su modelo de conducta futura (Vega, 2004).

El comportamiento de los adultos, sobre todo los que pueden constituirse en influyentes para el menor, servirá de modelo, porque los niños hacen lo que ven hacer a los adultos y reproducirán asimismo los modelos de relación experimentados en sus primeros años. Lo anterior, nos da un alerta sobre la gran responsabilidad que tenemos cada uno de los adultos respecto de la educación de nuestros niños y adolescentes.

En los menores influyen dos grandes aspectos que necesaria-

mente se desprenden de su proceso de socialización, como son, el contexto cultural y la influencia de la institución educativa.

A) El contexto cultural: Delimitado por lo que es aceptado en la sociedad a la que se pertenece, de donde se desprenden las reglas que se impondrán a los niños y que serán las que ellos seguirán y aplicarán de ahí en adelante.

Nuestra sociedad altamente compleja y en muchos casos agresiva, prepara a los niños para contender, les enseña que la fuerza, la coacción y hasta la manipulación, que son claramente estrategias antisociales, son más confiables y eficaces que las sociales, constituidas por el diálogo, el razonamiento y el respeto, entre otras. Esto hace que cuando los niños tropiecen con conflictos no sepan cómo enfrentarlos y manejarlos de forma productiva.

Tanto influye la forma en que los padres educan a sus hijos, que en estudios que se han realizado sobre el tema, se han encontrado algunos datos que necesariamente se desprenden de los estereotipos que todos conocemos sobre la diferencia de los hombres y las mujeres, y que aún permean la educación a los hijos en el hogar, tales como: "Es común que los varones inicien conflictos, que utilicen tácticas persuasivas de mano dura y agresivas o confrontativas, en tanto que las niñas tratarán siempre de evitar los conflictos y que sean capaces de adoptar más fá-

cilmente el punto de vista del otro y de aplicar estrategias de resolución de conflictos más variadas" (Folbert y Taylor, 1997: 232).

De lo anterior podemos concluir que del modo en que los padres hayan formado a sus hijos dependerá fundamentalmente que un modelo de "Educación para la Paz", que se trate de implementar en la institución educativa a la que pertenezcan, tenga una mayor aceptación o una fuerte resistencia.

B) La influencia de la institución educativa: Ahora bien, en las instituciones educativas, la cultura que hasta hace muy poco tiempo se ha venido aplicando, es la tradicional, de autoridad y respeto absoluto a las jerarquías, sobre todo en los lugares en donde los centros educativos están dentro de comunidades en riesgo social. Se parte de la premisa de que los adultos son los poseedores de la verdad. Los docentes, en muchos casos, no están preparados para manejar de una manera constructiva el conflicto y por esta razón lo evitan a toda costa dentro de sus salones de clase. Lo que sucede es que para algunos docentes el conflicto es un impedimento, pues si los estudiantes empiezan a asumir el control de sus problemas, esto generará el consecuente cuestionamiento de la autoridad que ejercen los docentes sobre los alumnos, pues la costumbre es que un conflicto entre estudiantes reciba una solución impuesta por un do-

cente, quien juzga y resuelve el conflicto desde su contexto, que difícilmente coincide con el de los alumnos.

Estas soluciones impuestas pueden generar malas relaciones entre los actores más importantes del proceso educativo, los docentes y los alumnos, lo que va a provocar un ambiente escolar cargado de limitaciones basadas no en el respeto, sino en el temor a las jerarquías, o en la incompreensión de las razones por las que los adultos resuelven las situaciones de una u otra forma; pues los niños son personas capaces de generar a partir de los conflictos, organizaciones sociales y políticas que les permitan negociar sus intereses reales, según su experiencia de vida y madurez emocional.

Jean Piaget, asegura que el conflicto entre los niños reduce el egocentrismo y estimula la diferenciación. Inclusive jerarquiza la forma de ser de los niños en este sentido por rangos de edad, estableciendo lo siguiente: el niño hasta los seis años es muy egocéntrico, pues se centra en sus necesidades y su propio desarrollo. De los siete a los once, aprende a adecuarse a las normas sociales, con un poco de rigidez entre los cinco y los ocho. Al entrar a la adolescencia temprana, es capaz de reconocer intereses y necesidades suyas y de los otros y trata a su manera de satisfacer ambos (Folbert y Taylor, 1997: 224).

Su desarrollo cognitivo, va a la par de su desarrollo moral, lo que les permite evaluar las situaciones que se les presentan también desde esta perspectiva. Esto ha permitido identificar un modelo de cuatro estrategias de negociación utilizadas por los niños (Girard y Koch, 1996: 329): Nivel 0, es el más bajo, se presenta en edades que van hasta los tres años. Los niños reaccionan ante el conflicto con respuestas mentales y corporales de lucha o de huida, de manera que aferran o repelen enérgica e impulsivamente al otro niño con el que tienen el desacuerdo o tratan de abrumarlo en forma verbal. Nivel 1, entre tres y seis años, pasan a un egocentrismo competitivo o de ganar/perder, utilizando las amenazas, dar órdenes, actuar como víctimas o apelar a un adulto en busca de ayuda. Nivel 2, entre siete y doce años, entra en juego la cooperación estratégica en aras de proteger intereses propios, utilizan la persuasión amistosa, la búsqueda de alianzas. Nivel 3, entre doce y quince años, entran a la negociación colaborativa, pues se tiene la capacidad de prever las posibles reacciones del otro.

Como vemos desde edades muy tempranas, los niños son capaces de realizar procesos de negociación con los demás, por supuesto con las limitaciones propias de la etapa de desarrollo en que se encuentren.

Esto debe llevar a las instituciones educativas a plantearse la nece-

sidad de incluir como parte de su proceso de formación, un entrenamiento en habilidades para que los alumnos conozcan el manejo constructivo del conflicto y las técnicas para solucionarlo a través de la vía pacífica de la mediación y sobre todo para que puedan aplicar estos conocimientos y habilidades en sus conflictos diarios con sus compañeros o maestros, e incorporarlo desde edad temprana como un modelo de vida que pueda incluso reproducir en su hogar, no sólo para solucionar sino para prevenir los conflictos, de esta manera la institución educativa asumiría el reto de subsanar el déficit de algunos jóvenes para afrontar y resolver en forma constructiva el conflicto a su modo.

2. La convivencia escolar

Para una política de gestión de los conflictos en el aula/centro eficaz, será necesaria una nueva filosofía de aceptación del conflicto, del error, del fracaso, de la discrepancia. Perderle el miedo al conflicto es fundamental para hacerle frente y trabajarlo de forma constructiva.

Uno de los grandes tópicos asociados a los conflictos en la educación son los problemas de disciplina (Jares, 1991). Hoy por hoy, la palabra *disciplina* goza de mala prensa, y llevados por la moda del lenguaje "políticamente correcto" hablamos de *convivencia*, influenciados por la a veces-hipocresía del

lenguaje. Este auto-engaño no nos ayuda a llevar a cabo ni un buen programa de convivencia en los centros educativos, ni a poder mantener una disciplina mínima, necesaria tanto para el trabajo cotidiano de clase como para el mantenimiento de un programa de convivencia.

Castigos, amonestaciones, partes, expedientes llenan de papeles el "vacío institucional" por el que las conductas reprobables se clasifican y se traducen en un régimen de sanciones y muchas veces este marco que rige la aplicación de esta documentación se pasa de un centro al otro como si de algo estandarizado se tratara.

La mayoría de los esfuerzos en los centros están orientados a elaborar una tipificación de faltas con sus consecuentes castigos, que acaban siendo una "burocratización" de la disciplina, con un perfil marcadamente punitivo o "ejemplarizante" -como le suelen llamar- que en la mayoría de los casos es muy poco educativo y mucho menos correctivo, por lo menos para el "castigado".

La diferencia fundamental - y por la que no podemos equiparar la palabra convivencia a la de disciplina - es que la convivencia requiere de participación, diálogo, negociación, compromiso, y ése es el cambio sustancial que supone, y no un simple maquillaje de palabras. Supone que para la aplicación de un "castigo" debe haber una "toma de conciencia" de su responsabilidad

por la persona que ha "dañado" a la comunidad educativa y su implicación en la reparación del daño.

La palabra disciplina difiere también en cuanto habla más de unas formas de procedimiento que tiene una institución, y la convivencia hace alusión a cómo una comunidad define su "estar juntos", de eso se trata, de "VIVIR CON", suponiendo una definición de las relaciones institucionales más horizontales y dialogadas y menos verticales e impositivas, que son las que están latentes en un régimen disciplinario, en el que hay un brazo ejecutor que generalmente no atiende a justificaciones individuales y dice: "Yo no hago más que aplicar lo que el reglamento dice que hay que hacer en estos casos".

Una mala regulación del conflicto abrirá paso a generar violencia, con la aparición del deseo de causar el máximo daño posible a la otra parte, ahora vista como enemigo, generándose de este modo equilibrios inestables, ya que se incrementa la espiral de violencia. Una regulación positiva de un conflicto también se preocupa por la continuidad de la relación, por el otro, y es más probable la aparición de soluciones estables si es que ésta se ha alcanzado por vía de la cooperación.

Pero a pesar de la "despersonalización" de las relaciones que supone el diseño abstracto de un régimen disciplinario, no quiere decir que no debamos tener normas de actuación o un marco de referencia

que "regularice" nuestras actuaciones. De ninguna manera estamos hablando de desechar el poner límites, ni que eso deje de hacerse. Pero sí que debemos replantearlo, re-conducirlo hacia una re-definición de esas actuaciones que lleven a los reincidentes, a los alumnos de conductas disruptivas, a los carentes de "límites" en sus actuaciones, a elaborar lo que podríamos denominar como un *programa personalizado* de asumir responsabilidades sobre el daño hecho a la comunidad educativa o a personas miembros de ésta, para contraer unos compromisos que reparen o contrarresten dichos daños.

Evidentemente, es aconsejable que las acciones sean coordinadas desde los distintos ámbitos de actuación: a nivel curricular, a nivel tutorial y de trabajo de aula y de centro educativo, pero no siempre se logra tal coherencia. Por eso, cualquier paso puede ser el primero, lo importante es empezar a andar, no es necesario esperar a que se conjuguen todas las condiciones para iniciar la intervención, ya que supondría simplemente postergar lo que podemos empezar a hacer ya mismo, por lo menos en pequeñas medidas.

3. Los programas de resolución de conflictos en la educación

El desarrollo de programas de resolución de conflictos en la edu-

cación no sólo contribuye a la mejora del clima de centro, convirtiéndolo en más democrático, participativo y tolerante. También repercute en el clima de trabajo de clase, por lo que facilita el aprendizaje, ya que habrá más colaboración y mejor comunicación. Estos aspectos conducen no sólo a un mejor aprendizaje de los contenidos cognitivos, sino que los alumnos son más maduros en sus habilidades sociales, ya que son más dialogantes y negociadores, responsables (deben comprometerse con su palabra), respetuosos con las diferencias y tolerantes con las divergencias.

Para ello, propone la búsqueda de soluciones negociadas y consensuadas en el ámbito escolar, capaces de conciliar las divergencias que puedan surgir en el compartir cotidiano. Este es un paso fundamental, no sólo por la mejora que provoca en el clima del centro, sino por la disminución de la conflictividad en el mismo.

Siempre es mejor empezar por motivar en la tarea y en el "compartir", es decir crear grupo, para que se creen vínculos de pertenencia, de complicidad y de confianza recíproca y cooperación son condiciones necesarias para facilitar la comunicación y la actitud positiva hacia las diferencias en el ámbito escolar. Partiendo de fomentar lo bueno, no de evitar lo malo. Pero cuando esto ya no es suficiente, aquí empiezan a actuar las distintas estrategias para la resolución de conflictos.

Los objetivos de estos programas son no sólo prevenir la violencia y las peleas entre jóvenes, son también enseñar mejores estrategias para la solución de problemas y la toma de decisiones, mejora la comunicación por lo tanto también las interrelaciones personales, favoreciendo con esto al clima de aula y de centro. Los beneficios en las relaciones contribuyen a una disminución de los problemas disciplinarios, porque el diálogo se impone donde antes predominaba el castigo, las imposiciones, la falta de respeto y los insultos y las agresiones.

Así, la clave de la actual escuela está en no acallaba el disenso sino en dar protagonismo y responsabilidades a los participantes, crear y consensuar normas de convivencia, desarrollar las habilidades negociadoras para lograr y mantener los acuerdos, asumir los consecuentes compromisos, dividir roles y funciones democráticamente, creando mecanismos de participación, de toma de decisiones y de resolución de conflictos, y de tolerancia y de respeto.

Es por ello que los métodos de resolución de conflictos propician modelos más activos de participación y más responsables, ya que ofrecen procedimientos de expresión pacífica de los conflictos, y formas de canalizarlos. Por lo tanto, es una oportunidad valiosa para la construcción de consenso y esto siempre es muy revitalizante en las

instituciones, porque estaremos enseñando a participar en una sociedad democrática.

4. Formas de Intervención

Las formas de intervención están vinculadas a dos parejas de aprendizajes básicos para la convivencia en los centros de educación, a saber: Aprender a expresar/comprender y Aprender a disentir/consensuar y a las formas de actuación ante el conflicto.

A) Aprender a expresar/comprender

Este principio básico está referido al establecimiento de una buena comunicación. Por un lado, una auténtica "escucha activa". En lo referido al modelo de comunicación clásico, esto lo situamos en el polo de la recepción, y por ello nos referimos a la "comprensión". Comprender es escuchar, pero es más que eso, es entender, empatizar, y aún más, es también ponerse en el lugar del otro.

En el otro polo de la comunicación está la emisión y a ella se refiere lo de "expresar", pero nos referimos a expresar ¿cómo?. No es cuestión de expresar sin más, de exteriorizar lo que queremos decir tal como nos venga, sino de expresarnos asertivamente, de un modo no acusatorio, utilizando los "mensajes en yo".

Algunos de los mecanismos facilitadores de la comunicación, o que la hacen más eficaz, son:

1. La empatía

Para crear empatía se debe respetar al otro, sus opiniones y puntos de vista, sus valores, decisiones y experiencias. La empatía es lo que hace que haya una buena comunicación, el nexo entre dos personas que permite que comprendan mutuamente sus sentimientos y motivos, sea entre iguales o de un adulto con un joven.

Para que la empatía funcione, no hay que mezclar la relación ni a las personas con el problema, hay que trabajarlos independientemente, por separado. También será necesario en el centro y en el aula que se cree grupo, es decir el sentimiento de pertenencia y cohesión será un elemento necesario para poder apelar al compromiso y a la responsabilidad, al efecto de nuestras acciones sobre los otros.

2. Feed-back

Apoya y estimula modos de comportamiento positivos, corrigiendo los inadecuados, y ayuda a comprender mejor al otro. Gracias a la participación que promueve, favorece el aprendizaje.

Para ponerlo en práctica debe hacerse saber al otro lo que uno siente y piensa sobre sí mismo y sobre el otro y diciéndoselo recíprocamente. Tiene en cuenta las necesidades de los implicados, está orientado al comportamiento que puede ser modificado. No se impone, por lo cual debe examinarse la buena disposición de los implicados, es

decir, que no haya actitudes defensivas.

3. Escucha activa

¿Estás realmente escuchando o solamente esperando que llegue el turno para hablar? Esta es la pregunta clave para determinar si realmente escucho o escucho activamente. Significa dejar de lado el propio punto de vista para "sintonizar" con el del interlocutor. Esta herramienta es bueno utilizarla para obtener más información, corroborando datos, para que el interlocutor sepa que ha sido escuchado con exactitud.

Cuando escuchamos activamente estamos preguntando, parafraseando, pidiendo aclaraciones, acotando y contextualizando. Algunas formas de utilizarla pueden ser por el eco (repetición de lo que ha dicho el otro), la reformulación (expresar con las propias palabras lo que se ha entendido), aclarando puntos o temas en cuestión, resumir y ordenar información o el reflejo del sentimiento, que es la expresión de lo que hemos percibido del otro.

4. Asertividad

Consiste en ser capaces de exponer el propio punto de vista, emociones u opiniones sin provocar una actitud defensiva. Es explicar cómo se ven las cosas, cómo es la situación en lugar de decir qué deberían o no hacer los demás. No significa retirarse, pero tampoco combatir. Es una frase autoafirmativa que le dice a la otra persona lo que se piensa sin culpar al otro, sin

exigirle cambios, no se lo pone como contrincante. Es distinto responder a reaccionar. Es un instrumento para la consecución de un fin, a la vez de un medio para quedar satisfecho consigo mismo.

Requiere comprender las propias limitaciones y las del otro, por lo que se favorece el autorrespeto y el de los demás. Establece su posición con claridad y genera autoconfianza. Permite a la otra persona saber que se le comprende y cómo uno se siente. Por lo que pone límite a situaciones de abuso o invasiones, sin invadir ni agredir al otro.

B) Aprender a disentir/consensuar.

1. El cambio de actitud necesario

Lo que se busca por este método es darle al conflicto, teñido por las emociones, un abordaje racional, para de este modo poder tomar distancia e ir a la negociación siendo capaces de expresarnos, sacar las necesidades de las partes implicadas y buscar soluciones para satisfacerlas. Lo que se intenta por medio de estos procesos de consenso es que permitan a las partes la resolución de conflictos a pequeña escala siendo ellos mismos los *protagonistas*, que sean capaces de asumir responsabilidades en la "reparación" del daño material o el daño hecho a la comunidad y a las personas que la integran, o en las consecuencias de su acción, pero que también se asuma el perdón y la re-

conciliación como actitudes necesarias para la tolerancia, el respeto y la convivencia.

Para enfocar correctamente el aprendizaje de un equilibrado desarrollo socioafectivo y en la capacidad de relacionarnos adecuadamente con los otros, es necesario considerar la diversidad y la diferencia como un valor, como una oportunidad de crecimiento. Vivimos en una sociedad con multiplicidad de matices y diferencias, y en la pluralidad debe haber un espacio para la diversidad, la cooperación y la solidaridad, ya que ello representa una fuente de enriquecimiento. Pero esa diferencia puede ser fuente de divergencias o disputas, en vez de ser origen de crecimiento personal si no se sabe como reaccionar ante ella.

Al toparnos con la intolerancia al disenso o a las diferentes formas de actuar y pensar debemos complementarlo con un trabajo de "*consensuación*", es decir: "Tú piensas A, yo pienso B; cómo podemos hacer para que eso no entorpezca nuestra convivencia, nuestra relación y nuestro trabajo de todos los días", es decir, que podamos convivir con la diferencia, sin que ello signifique irreconciliable, traumático. Que el disentir o rechazar una forma de pensar o actuar de una persona no implique el rechazo a la persona.

Para saber cómo proceder ante un conflicto y que se puedan llegar a pequeños acuerdos que vayan limando las asperezas los alumnos (y

los docentes) pueden aprender a NEGOCIAR. Una habilidad prosocial, que será de gran ayuda para el desarrollo de su "inteligencia emocional" o, simplemente, su mejor adaptación socio-afectiva.

Parte de las "diferencias" que mantenemos con otros son las que hacen de nuestro paso por los grupos, experiencias de crecimiento, aprendizaje y superación personal. En el aprender a congeniar, complementar y negociar nuestros distintos puntos de vista y elecciones. Y en eso consiste el llevar a términos prácticos y concretos la convivencia, no en acallar el disenso sino en dar protagonismo y responsabilidades a los participantes, en crear y consensuar normas, en desarrollar las habilidades negociadoras para lograr y mantener los acuerdos, en asumir los consecuentes compromisos, en dividir roles y funciones democráticamente, creando mecanismos de participación, de toma de decisiones y de resolución de conflictos, y de tolerancia y de respeto.

Así, la armonía personal, la adquisición de ciertas actitudes que favorezcan la comprensión y el diálogo y la tolerancia son requisitos indispensables, pero insuficientes por sí solos. La forma de intervenir en los conflictos es esencial para la convivencia y la educación en valores, no sólo en cuanto a los contenidos, sino también como una serie de procedimientos vitales en las relaciones interpersonales, en el mar-

co de los grupos e intergrupales. De allí que aparezcan como muy necesarios prestar importancia a aspectos tales como cooperar, decidir de forma responsable, aprender a resolver, negociar y regular los conflictos.

C) Actuaciones ante el conflicto

Traducir el cambio de actitud ante el conflicto requiere explicar la estrategia individual, que sirve también para aplicar en negociaciones (dos partes encontradas) o de mediación (dos partes encontradas y un tercero que de forma imparcial asiste a las dos partes en su negociación) para la canalización del conflicto.

A) Acción individual

El método es una receta muy sencilla pero eficaz que ayuda a aclarar el problema, la toma de decisiones y canalizar el conflicto hacia la reflexión; es una forma de autocontrol. Elizabeth Crary (1994: 192) denomina este método para aclarar problemas como PIGEP, y consiste en cinco etapas o momentos:

Parar: cuando se detecta el malestar o enfado no reaccionar sino detenerse a pensar lo que se va a decir y a hacer. No dejarse llevar por el primer impulso.

Identificar: definir el problema, diferenciar las necesidades de los deseos. Hablar con el otro sobre su versión de los hechos y contarle la propia. Evitar las etiquetas o jui-

cios generales que obstaculicen el "poder hablar".

Generar: ideas espontáneas, posibles soluciones, que sean distintas propuestas para resolver el problema, sin restricciones. La racionalidad de las mismas se sopesará en el paso siguiente.

Evaluar: entre todas las ideas seleccionar las más viables, las que más satisfagan a las necesidades de cada una de las partes.

Planificar: la puesta en marcha de las soluciones propuestas previendo los posibles obstáculos que puedan surgir para hacerla lo más realista posible. Elaborar un plan, agenda o contrato para implementarlo.

El beneficio secundario que aporta este método es que, una vez familiarizado con ella, da al alumno "autonomía" en el sentido de que es capaz de utilizarla para obtener un beneficio en una negociación sin la necesidad de la intervención de un adulto. Esta "receta" se puede aprender a utilizar con éxito desde los tres años; sería aconsejable probarla, sobre todo cuando con otras estrategias no se han obtenido resultados favorables.

El desarrollo de estas habilidades aumentará en la persona la sensación de control sobre sus actos y en consecuencia la confianza en sí mismo, por lo tanto, aumentará también su autoestima.

Este método sirve para que por medio de unos sencillos pasos, un

alumno que asume su "culpabilidad" o su implicación en su actuación y pueda asumir responsabilidades en la "reparación". Pero para la aplicación de este tipo de intervenciones deberá profundizarse bastante sobre el "por qué" de sus actuaciones y el de cómo ayudarle a reconducirlas.

Tratando de introducir estos aprendizajes a un nivel cotidiano, es más fácil luego incorporarlo en problemas más complejos. Lo más difícil es cuando es un procedimiento "extraordinario", ya que complica su aplicación por el desconocimiento de su eficacia y funcionamiento. Por eso siempre será más efectivo utilizándolo en situaciones más sencillas, para dar los "primeros pasitos" sobre un terreno más seguro.

B) La Negociación

Cuando existen dos partes en disputa, el desarrollo de las habilidades negociadoras desde un marco colaborador obliga a tener en cuenta que las necesidades de ambos son importantes, y que vean cómo satisfacerlas. Por lo tanto, estaremos haciendo a las personas también más solidarias y tolerantes, porque el respeto por el otro no es un valor retórico; no se trata de un otro intangible, sino de un otro distinto, un otro concreto, con sus necesidades y sentimientos. El desarrollo de este tipo de habilidades también favorece la autonomía moral de las personas.

Pero no son menos las ventajas que proporciona la aplicación de estos métodos a nivel del desarrollo emocional individual. La forma más sencilla de comenzar una negociación es buscando "una forma mejor".

Todas estas habilidades nos remiten al desarrollo de la inteligencia emocional, que por medio de cuestiones concretas y de forma práctica ponen en marcha en las personas funciones intelectuales sin dejar de lado los aspectos emocionales, favoreciendo así un crecimiento más integral y un mejor ajuste a su entorno. Estas habilidades pueden aprenderse en cualquier entorno cotidiano, pero por alguno hay que empezar, y el sistema educativo es un espacio fundamental para el aprendizaje de la convivencia en la sociedad, y por eso mismo el idóneo.

Si la violencia se aprende, también se aprende la no-violencia, y la mejor manera de hacerlo será aprendiendo a prevenirla de forma muy concreta, por medio del aprendizaje de estos métodos, ya que se basan en el diálogo. Podemos proporcionar una herramienta mucho mejor y más civilizada que la de resolver las disputas a través de la ley del más fuerte. No sólo estamos previniendo la violencia, sino también socializando en la no-violencia, lo que transforma a nuestro entorno en un lugar donde se convive mejor.

Aquí deberemos aplicar esas habilidades que hemos aprendido en el nivel individual para conciliar las diferencias que tenga con otra persona. Así deberemos diferenciar distintos tipos de negociación:

a) **Negociación competitiva:** existe un alto interés por uno, bajo por el otro. En función de la conducción del conflicto; las dos partes quieren imponerse, lleva a la mutua destrucción. Lo que busca es llevar al conflicto a que uno gane y el otro pierda.

b) **Pacto o capitulación:** en el que existe un alto interés por lo que se negocia, por lo que hay en juego, y bajo interés por una o ambas partes implicadas o por el vínculo. Una o ambas partes ceden algo. Las relaciones son destructivas: por una parte conduce a un renunciamiento o retirada, y, por la otra parte hay dominación (una parte se intenta imponer a la otra). Conduce la disputa en términos de que ambas partes ganan y pierden un poco. Es la línea de negociación próxima al regateo.

c) **Negociación cooperativa (colaborativa):** alto interés por el otro (sin renunciar a lo propio). Conducción constructiva del conflicto: supervivencia de las relaciones. Lleva a acuerdos del tipo ganar-ganar. Es en esta línea de negociación que debemos trabajar. Debe concebirse siendo duros con el problema y suaves con la persona, separando a uno del otro. Este mode-

lo de negociación es el desarrollado por Fisher y otros (1996) y para llevarla a cabo nos recomiendan tener en cuenta siete elementos: los aspectos de la comunicación y de la relación que ya hemos mencionado, más la actitud ante los compromisos así como el marco de la legitimidad en el que se arriba a acuerdos. Teniendo en cuenta estas premisas, este modelo hace hincapié en diferenciar los intereses de las posiciones, analizar cuales son los intereses subyacentes, para luego crear opciones y alternativas. Las primeras orientan las posibilidades de máxima: qué es lo mejor que me podría pasar y las segundas las de mínima: ¿qué es lo peor que me podría pasar? Consideran que con este modelo de negociación se conduce a acuerdos más equilibrados y mutuamente satisfactorios.

C) La Mediación

Este es el modelo conocido como de *peacemakers* o pacificadores. Su surgimiento estuvo estrechamente vinculado a los movimientos de paz, pero no se llama así sólo por eso. En el orden internacional, es común oír hablar en los movimientos diplomáticos y en las intervenciones de paz de los mediadores, y es no más ni menos que eso. Llevar a los centros escolares esta figura que practicaría la diplomacia a pequeña escala y en conflictos cotidianos.

El programa de mediación escolar se basa en la negociación cola-

borativa. En ella una tercera persona, el mediador, que puede ser un alumno del centro formado para esa función, ayuda a las partes en conflicto a que encuentren una solución, facilitando la comunicación para la búsqueda del bien común, creando por esta vía un mecanismo autónomo de resolución de conflictos en el centro, evitando de esta forma que otros resuelvan por ellos y que se apliquen soluciones impuestas. Este modelo supera la tradicional concepción de "ganar-perder" en las disputas por la de "ganar-ganar". Este cambio no sólo afecta a los resultados sino al proceso mismo, ya que modifica la actitud de las partes.

Un objetivo de este tipo de mediación es que los alumnos acaben por llevar a sus hogares las habilidades de mediación aprendidas en el ámbito escolar, reafirmandose como un modo de relación general tendente a la paz, el efecto multiplicador es fundamental, porque lo que empieza siendo clima de centro llega a ser parte del clima de una comunidad educativa toda.

En estos programas se les explica a los alumnos el significado de conceptos como "comunicación", "conflicto" y "negociación". Luego, los alumnos que quieren seguir adelante se autoeligen y finalmente comienzan a mediar cuando aparecen los conflictos.

En la escuela es un proceso voluntario, absolutamente confiden-

cial y con normas muy claras que tienden a crear un clima de cooperación. Cuando se produce un problema entre dos o más alumnos, una de las partes, si así lo quiere, puede recurrir a los alumnos mediadores - que en general actúan por parejas -. Si la otra parte lo acepta se lleva a cabo una reunión donde cada uno da su versión del problema.

Los mediadores no buscan culpables porque no son jueces. Tampoco dan la solución al problema sino que ayudan a buscarla. Si el conflicto se resuelve favorablemente, las partes pueden firmar un acuerdo por escrito o hacerlo verbalmente.

Cuando se trata de un tipo de intervención con un tratamiento más institucional de los problemas de convivencia en los centros, es conveniente que éstos sean abordados de una forma más global, como algunos de los programas de convivencia a los que nos estamos refiriendo, y cuanto más imbricados estén en la política del centro, más coherente y eficaz resultará su puesta en marcha.

5. Programas que impulsan la resolución pacífica de conflictos

Han sido varias las iniciativas que los estudiosos de este tema han ideado para impulsar la resolución alterna de conflictos desde las escuelas y colegios. Siguiendo a Brandoni (1999) podemos resalta las siguientes:

1. Enfoque curricular: Todos los currículos de estudios deben

cumplir con objetivos y estrategias para desarrollarlos, de manera que no sólo se logre la transmisión de conocimientos, sino además, el desarrollo de habilidades y actitudes en los alumnos.

De manera que se deben transmitir los conocimientos teóricos necesarios sobre todos los temas que debe dominar en relación con la resolución pacífica de conflictos y de forma paralela ir desarrollando los ejercicios dirigidos y las prácticas respectivas, enfocadas al desarrollo de habilidades y actitudes en todos los involucrados. Esto implica tratar el tema RAC como eje transversal en todas las materias que forman parte del currículo de enseñanza formal.

2. Programas de mediación entre compañeros: Su finalidad es que algunos alumnos y profesores pueden realizar labores de mediadores entre compañeros que tengan algún conflicto, o bien cuando éste sea entre alumnos y personal del centro educativo o entre adultos directamente. Los conflictos serán relacionados con el centro educativo específicamente.

3. Enfoque del aula pacífica: Son los que se inician con un salón de clase o grupo específico. El profesor o maestro pone en práctica la resolución pacífica de conflictos en problemas que enfrenten sus alumnos entre ellos o bien en los que ese docente específicamente enfrente con sus alumnos.

El fin último de estos programas, independientemente de cual se trate, es que los centros educativos implementen y practiquen una cultura de paz, donde los estudiantes, profesores, personal del centro educativo y por extensión los padres de familia, aprendan sobre aspectos tan importantes como son la tolerancia, el respeto de las diferencias, la cultura del diálogo, la búsqueda de soluciones consensuadas, entre otros, que son la base no sólo para la solución sino para la prevención de los conflictos.

A modo de conclusión

Promover "Cultura de paz" requiere del ámbito educativo, una adecuada articulación entre capacitación e implicación que trascienda en acción.

Por definición la cultura requiere para su apropiación congruencia en el "decir" y el "hacer".

Todos los elementos que constituyen el fenómeno deben ser abordados y analizados en el contexto, como un sistema. El objetivo de este "Enfoque Centrado en el Sistema" es conseguir un clima propicio para la prevención de los conflictos, o bien, que haga posible canalizarlos, en el caso de que surjan, mediante determinadas estrategias:

- Política escolar: será dictada por el reglamento de régimen interno. Un código de conducta conocido y aceptado con nor-

mas para todos, breves, claras y aplicadas en forma contundente.

- Tener un ideario contra la violencia, para combatirla, creando un clima protector: denunciando actos que atentan contra la buena convivencia del centro, eliminando el *estigma del chivato*, Obligando a los violentos a confrontar verbalmente. Permitiendo a las víctimas expresar sus miedos.
- Estableciendo cauces para que los conflictos sean afrontados de forma constructiva (diálogo, mediación, etc.). Para una correcta interacción es necesario un adecuado conocimiento de las reglas de interacción, de comunicares, de cooperar. Lugares de conciliación, mediación.
- Crear comunidad: aprender cooperación para convivir, participar, ya que el bienestar del otro redundará en el propio. Con trabajo en equipo (profesores, claustro, equipo directivo). Buscando colaboración con los padres, mejorando la relación profesor / alumno: cercana, con espacio para la comunicación. Este vínculo proporciona seguridad, confianza, autoestima.

La capacitación en resolución pacífica de conflictos y en especial la implementación de centros de mediación entre pares alumnos, impregna e implica la dinámica cotidiana dentro y fuera del aula y de

la escuela. Incide sobre todos los miembros de la comunidad educativa y su entramado de relaciones interpersonales permite no sólo reconocer y reflexionar sobre la realidad sino influir en ella, generando así aprendizajes significativos para la construcción de ciudadanos de una cultura de paz.

Referencias Bibliográficas

- ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS: "Declaración sobre una Cultura de Paz", de fecha 13 de septiembre de 1999, en <http://www.unesco.org/cpp/uk/projects/sun-cofp.pdf>
- ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS: "Programa de Acción sobre una Cultura de Paz", de fecha 6 de octubre de 1999, en <http://www.unesco.org/cpp/uk/projects/sun-cofp.pdf>
- BRANDONI, Florencia. **Mediación Escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias.** Paidós Educador. Argentina, 1999.
- CRARY, E., **Crecer sin peleas. Cómo enseñar a los niños a resolver conflictos con inteligencia emocional,** Ed. Integral, Barcelona, 1994.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, I., **Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad.** Narcea, SA de ed., Madrid, 1998, 228 pág.
- FISHER, R. y ERTEL, D., **Sí... ¡De acuerdo! En la práctica,** Ed. Norma, Bogotá, 1998.
- FISHER, R., URY, W. y PATTON, B., **Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder,** Ediciones Gestión 2000, S.A., Barcelona, 1996.
- FOLBERT, Jay y TAYLOR, Alison. **Mediación. Resolución de Conflictos sin Litigio.** Grupo Noriega Editores. México. 1992.
- GIRARD, Kathryn y Koch, Susan. **Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores.** Editorial Granica. Argentina. 1996.
- JARES, Ximena: **Educación para la paz. Su teoría y su práctica.** Ed. Popular, Madrid, 1991.
- SOLER, Antoni: **Conceptos claves en la educación para la paz.** Plenaria de la Mesa sobre Paz. Forum2004, Barcelona en http://www.barcelona2004.org/esp/banco_del_conocimiento/documentos/ficha.cfm?IdDoc=746
- UNESCO: "La UNESCO y la Cultura de Paz", en <http://www.unesco.cl/html/doc/paz.htm>
- VEGA, Rolando: **Resolución alterna de conflicto en el ámbito educativo,** en **Resolución Pacífica de Conflictos.** CEJAS, Chile, 2004.