



El conflicto es un fenómeno natural en la vida social humana en la que se convive entre personas diversas y que, bien manejado, puede tener un enorme potencial formativo. Muy frecuentemente, las consecuencias negativas del conflicto no provienen del conflicto en sí mismo, sino de la manera como el conflicto es percibido y manejado por las partes.

Enseñar a abordar conflictos es una tarea fundamental de la escuela y da la ocasión para trabajar una serie de habilidades socio afectivas de primer orden para la convivencia en una sociedad diversa y democrática.

Existen maneras más o menos positivas de abordar los conflictos, tanto desde el punto de vista de la resolución misma, como desde el punto de vista de las habilidades que se ponen en juego al enfrentarlos y resolverlos.

En la presente ficha se realiza un análisis de las habilidades que se ponen en juego al resolver conflictos y se comparan la negociación y la mediación como estrategias.

Aprender a resolver conflictos de forma colaborativa y autónoma: un objetivo educativo fundamental

Cecilia Banz Liendo - Julio 2008

¿Cómo resolvemos los conflictos?

Cuando enfrentamos un conflicto interpersonal o grupal, las maneras de afrontarlo hablan de nuestra visión de mundo, de nuestra mirada de los demás y también de nosotros mismos. Las maneras pueden ser los siguientes:

- **Competencia:** caracterizada por perseguir los objetivos propios sin considerar a los demás.
- **Evitación:** se caracteriza por no afrontar los problemas. Se posponen los conflictos, sin pensar en las necesidades en juego y no consideradas con la evitación, ya sea de uno mismo o de los demás.
- **Compromiso:** está basado en la negociación, en la búsqueda de soluciones de acuerdo, normalmente basadas en el pacto y en la renuncia parcial al interés del individuo o de los grupos. La solución satisface sólo parcialmente a ambas partes.
- **Acomodación:** supone ceder habitualmente a los puntos de vista de los otros, renunciando a los propios.

- **Colaboración:** implica la incorporación de unos y otros en la búsqueda de un objetivo común. Supone explorar el desacuerdo, generando alternativas que satisfagan a ambas partes.

El conflicto, como parte natural de la vida cotidiana de las personas nos entrega una oportunidad para enseñar habilidades socio afectivas, importantes para vivir en forma pacífica y democrática. En ese sentido, es necesario reflexionar sobre cómo enseñar a resolver conflictos, de modo de involucrar de mejor modo estos aprendizajes.

El cuadro que se expone a continuación (extraído de Proyecto Atlántida, 2003), entrega una oportunidad para realizar esta reflexión. Ubica en la vertical la preocupación por uno mismo y en la horizontal, la preocupación por el otro. Luego, representa cada una de las maneras de afrontar un conflicto de acuerdo a su nivel de integración de la preocupación por uno mismo y por el otro.

¿Negociación o mediación?

Entre los modos de resolución de conflictos, encontramos con frecuencia estos dos conceptos. En primer lugar definiremos cada uno de ellos, comprendiéndolos en el marco de la colaboración al que ya hemos hecho referencia.

Negociación-colaboración: se asocia a un modo de encarar los conflictos interpersonales o grupales, de modo de buscar, más allá de los intereses o posiciones personales, los intereses comunes que pueden ampliar el espectro de opciones de solución, de modo que todas las partes resulten beneficiadas. En este tipo de abordaje del conflicto, los actores son autónomos en el proceso, buscando activamente la solución en los marcos anteriormente descritos. Este se realiza respetando los siguientes pasos:

- 1) Las partes acuerdan negociar.
- 2) Realizan una exploración de sus intereses, puntos de vista y posiciones.
- 3) Encuentran los puntos comunes.
- 4) Proponen opciones en las que todos resulten beneficiados.
- 5) Evalúan las opciones y seleccionan las mejores de éstas.
- 6) Elaboran un acuerdo que satisface a ambas partes.

La mediación: implica la intervención de un tercero neutral, y aceptado por ambas partes, quien no tiene poder de decisión sobre el acuerdo al cual se podría eventualmente llegar. La función del mediador es ayudar a las partes a llegar a acuerdo, mediante la conducción de un proceso que apunta a que las partes se encuentren entre sí, expresen sus puntos de vista, construyan el acuerdo y lleguen a la solución del problema. La mediación se realiza respetando los siguientes pasos:

- 1) El mediador ofrece la instancia de mediación, que puede ser aceptada o rechazada por las partes.
- 2) El mediador explica cómo se realizará el proceso, garantizando la confidencialidad.
- 3) El mediador invita a cada uno a exponer el problema de modo respetuoso, sin alusiones descalificadoras del otro. El otro no puede interrumpir.
- 4) Una vez expuestas las posiciones, se invita a la construcción de una solución conjunta, intencionando la colaboración entre las partes.
- 5) Construida la solución, se establece un acta de acuerdo entre las partes, la que es firmada por ambos

La mediación como proceso es aconsejable de ser realizada cuando las partes por sí solas no logran llegar a acuerdo. Por otro lado, es una buena manera de ir modelando y mediando las habilidades socio afectivas que son importantes en la resolución constructiva y pacífica de conflictos.



De todas las maneras posibles de resolver un conflicto, la única que considera todas las perspectivas es la colaboración. En esta manera de aproximarse al conflicto, estamos viendo al otro, sin dejar de lado nuestras propias preocupaciones e intereses, buscando y preguntándonos por la posibilidad de una solución que beneficie a las partes. Es una aproximación a la construcción de comunidad. Es el tipo de resolución de conflicto que piensa en el bien común por sobre el propio e individual.

¿Qué habilidades socio afectivas se implican al resolver un conflicto con un estilo de colaboración?

Construir con otro una solución que nos beneficie a ambos, implica:

- Escucha activa: ser capaz de ponerme en sintonía con otro que está en desacuerdo conmigo y escuchar sus razones.
- Asertividad: ser capaz de expresar mis propias emociones, deseos y puntos de vista.
- Empatía: comprender la emoción del otro, aún cuando yo no esté sintiendo lo mismo
- Toma de perspectiva: entender que el otro construye la realidad desde un punto de vista distinto al mío y que su manera de hacerlo es respetable.
- Pensamiento constructivo y alternativo: habilidad para co-construir una solución distinta a la inicialmente ideada, integrando los datos e insumos de la otra parte y que implique una salida comunitaria al problema.

Enseñar a resolver conflictos constructivamente implica trabajar las habilidades anteriormente señaladas. Este es un proceso en el que a través de conflictos supuestos o reales se intenciona pedagógicamente las capacidades reseñadas.

¿Cómo desarrollar la autonomía?

Desde el punto de vista educativo, el resultado final de pedagogía del abordaje de conflictos debiese ir enfocada al desarrollo de la autonomía de los sujetos. Esto es, que desarrollen como primeras habilidades la intencionalidad de ponerse de acuerdo con el otro, de preguntar al otro por su diferente perspectiva y de invitarle a construir una solución conjunta. Esto ocurre cuando los sujetos han aprendido que:

- Los conflictos son esperables en la vida en común con otros.
- Los conflictos son oportunidades para profundizar y desarrollar de mejor manera las relaciones
- Los conflictos pueden ser resueltos con voluntad de las partes.
- El primer paso debiese ser abrir el diálogo y preguntar al otro por su diferencia.
- Con-vivir implica co-laborar. En este caso, colaborar para trabajar nuestras diferencias y buscar caminos comunes.

Si logramos que nuestros estudiantes lleven a su vida cotidiana estos preceptos, estaremos construyendo una sociedad de ciudadanos autónomos y capaces de vivir democráticamente las diferencias.

Referencias Bibliográficas

Girard, K. (1997) Resolución de conflictos en las escuelas, Gránica, Bs. As.

Moore, Ch (1995) El proceso de mediación, Gránica, Bs. As.

Proyecto Atlántida (Editores) (2003). La convivencia democrática y la disciplina escolar. Madrid, España. Extraído en Mayo 2007 de www.proyecto-atlantida.org



PREGUNTAS PARA LA REFLEXIÓN

Identifique 2 a 3 ejemplos de conflictos frecuentes en su institución educativa y describa:

- 1) ¿Cómo se están resolviendo los conflictos en su escuela?
- 2) ¿Qué tipo de conflictos frecuentes en su institución educativa podrían ser aprovechados mejor para desarrollar habilidades socio afectivas?
- 3) ¿Qué habilidades haría falta desarrollar en los profesores para que en su escuela se puedan enfrentar pedagógicamente los conflictos?
- 4) ¿Qué habilidades haría falta desarrollar en los alumnos para que en su escuela se puedan enfrentar pedagógicamente los conflictos?
- 5) Cuando se produce un conflicto, ¿se provee suficientemente la autonomía de los niños y niñas para buscar llegar a sus propias soluciones?
- 6) ¿Qué pensamientos o creencias tenemos con respecto a los estudiantes que podrían explicar que les restemos autonomía?

RECURSOS VALORAS UC VINCULADOS

DOCUMENTOS:

- "Propuesta general Valoras" (2008). Documento Valoras UC.
- "Gestión institucional: una gestión democrática para el desarrollo de comunidades de aprendizaje y formación socio afectiva" (2008). Documento Valoras UC.

FICHAS:

- "La práctica docente y sus dimensiones" (Contreras, 2003)
- "La naturaleza social de la educación y el papel del maestro, según Vygotski" (Contreras, 2003).
- "Talleres de Reflexión Pedagógica" (Halcartegaray y Alcalay, 2007).
- "Formación de equipos de trabajo colaborativo" (Bugueño y Barros, 2008).
- "¿Cómo incorporar la reflexión ética en el diálogo con nuestros estudiantes?" (2008). Ficha Valoras UC.

HERRAMIENTAS:

Valoras UC ofrece juegos, guías, debates y cine foros para promover la reflexión docente y organizar instancias favorables para ello.

