

## **PROYECTO DE MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:**

### **TODOS GANAMOS**

Nuestro Proyecto de Mediación y Solución de Conflictos ha surgido de la inquietud de un grupo de maestros por aprender y de la necesidad de investigar y elaborar respuestas, estrategias, modelos de intervención y mejora de la práctica educativa.

Los resultados que obtengamos están basados en un modelo de investigación-acción, fundamentado en una base teórico-práctica con un tratamiento ético y riguroso de los datos de tal manera que las conclusiones a las que lleguemos podrán generalizarse en diferentes contextos de la comunidad educativa.

Cristina Marcos                      cmarcosp@yahoo.es

Paloma I. Rodríguez Anía   popitamba@wanadoo.es

## **PROYECTO DE MEDIACION Y SOLUCION DE CONFLICTOS :**

### **" TODOS GANAMOS "**

Nuestro Proyecto de Investigación nace de la preocupación de un grupo de maestros por enseñar a los alumnos estrategias, métodos y habilidades para

prevenir, mediar y resolver conflictos dentro del marco educativo y que puedan ser generalizados a diferentes situaciones de la vida del niño/a fuera del contexto escolar.

Esta preocupación descubrimos que es común a muchos docentes, entre los que nos encontramos, que piensan que la escuela actual no solo tiene como función instruir sino también formar personas.

Desde este punto de vista tomamos conciencia de nuestra laguna como educadores para dar respuestas a los conflictos que surgen, de ahí que decidamos formar un grupo de investigación-acción, cuyo primer objetivo es formarnos en la prevención y resolución de conflictos para después compartirlo con nuestros respectivos claustros e investigar cómo mejorar la práctica docente diaria .

Nuestros centros son sistemas vivos, integrados en primer lugar, por personas en distintos estadios evolutivos dentro de un proceso continuo de formación y en segundo lugar la diversidad, es rica, múltiple y heterogénea, y como consecuencia de ello se pueden producir dificultades en la convivencia ya que:

- .- Alumnos y familias de étnias, culturas, religiones, lenguas, valores y formas de entender la vida.
- .- Grado de implicación y actitud hacia la educación de sus hijos/as.
- .- Grupos reducidos de alumnos con graves problemas de disciplina, totalmente desarraigados de la escuela y la familia.
- .- Alumnos con necesidades educativas especiales permanentes y/o puntuales.
- .- Profesores con distintos bagajes, intereses y creencias.
- .- Diferentes sistemas de organización escolar y metodologías diversas.

Por todo esto nuestras escuelas, y todas las escuelas, han de prepararse y buscar respuestas creativas y prácticas que contribuyan a mejorar la tarea formativa de la

escuela de hoy.

Paralelamente las personas que integran este proyecto, aprobado por la Conselleria d'Educació, transmiten y colaboran con sus centros en Seminarios de Formación de Solución de Conflictos, de Educación para la Convivencia y con diferentes estrategias y material de carácter práctico, con los cuales los profesores/as y alumnos/as mejoran su formación y como consecuencia aprenden experimentando a resolver de diferentes maneras las situaciones conflictivas.

Entendemos que la Violencia es todo aquello que produce un daño deliberado o una situación de injusticia que afecta a la integridad física, psicológica y moral de la persona o a las posibilidades de desarrollo de su potencial. Desgraciadamente hay diferentes clases de violencia: una directa y observable, y otras más encubiertas como son la violencia estructural y la violencia cultural, entre otras.

Actualmente la violencia de cualquier tipo, es una de las causas de mayor sufrimiento, a pesar de que, tal y como queda patente en el Manifiesto de Sevilla del año 1986, firmado por científicos de todo el mundo, salvo casos patológicos, la violencia no es congénita y por tanto es evitable. Evitar significa prevenir, y no hay prevención posible sin educación

Según las Leyes que regulan el sistema Educativo en España, educar para la paz es un imperativo legal.

La Resolución de Conflictos es un componente clave de la cultura para la convivencia y para la paz. Es un eje transversal orientado a:

- A) Describir y comprender el fenómeno del Conflicto.
- B) Identificar sus relaciones con todos los aspectos de nuestra vida y los retos y posibilidades que plantea.
- C) Explorar, conocer y aprovechar las estrategias y herramientas que permiten solucionarlo, transformarlo o gestionarlo.

El profesor del siglo XXI debe entender que no puede limitarse a enseñar matemáticas, lengua o historia porque al mismo tiempo estamos manteniendo una relación interpersonal con los alumnos, en todas las vertientes tanto a nivel emocional, afectivo e intelectual y por otro lado estas mismas relaciones se producen entre los propios alumnos.

No todos los docentes poseen una formación específica en los citados aspectos.

Esta nueva concepción de la educación contempla el conflicto como un espacio educativo y como tal hemos de tratarlo. Es una oportunidad y no un obstáculo en la tarea formativa.

Otro aspecto que no debemos olvidar es que la enseñanza de respuestas emocionales inteligentes depende de forma prioritaria del entrenamiento en la adquisición de las habilidades necesarias para prevenir, mediar y resolver los conflictos, por lo tanto ha de haber una sistematización en el proceso de aprendizaje.

Desde un principio partimos creando entre nosotros una base común: la de asegurarnos que estabamos utilizando un mismo vocabulario a la hora de referirnos a los conflictos. De la misma manera hay que iniciarlo con los alumnos/as de tal forma que facilite la comunicación y educación entre iguales e interioricen los pasos para realizar una negociación entre los propios alumnos.

Por ejemplo:

Antes de realizar una negociación debemos asegurarnos que entienden cual es el valor que le damos en la clase a la citada palabra, constituyendo un aprendizaje significativo y funcional. Igualmente se realiza con todo el vocabulario que utilicen, independientemente de la diversidad cultural. Así:

- Tratarse con respeto. ¿Qué quiere decir esto? ( No insultar y criticar) ¿Por qué es una regla importante?....

- Colaborar para resolver el problema. ¿Qué quiere decir esto? (Prestar ayuda, cooperar, cumplir los acuerdos) ¿Por qué es una buena regla?....

Del mismo modo que trabajamos con precisión en el lenguaje verbal hemos de enseñar simultáneamente el conocimiento de los elementos paralingüísticos

y su uso - reconocimiento, verbalización de emociones y sentimientos, primero en uno mismo para luego realizarlo en el otro/a, enseñando al niño/a a empatizar y a expresarse asertivamente -.

El dominio de todo este lenguaje verbal y no verbal no solo facilita la solución sino que permite al niño obtener indicios de cuándo se avecina un conflicto y por lo tanto enseñarle a prevenirlo.

Los niños/as no poseen un conocimiento emocional innato sobre situaciones y conflictos, sino que apenas son conscientes de los estados emocionales que les invaden y de saber expresar correctamente sus emociones.

Desatienden el origen y los motivos de sus reacciones, ignoran las consecuencias de sus conductas y no asumen el punto de vista de otros niños y/o adultos. Como consecuencia de todo ello muchas veces la falta de entendimiento genera un conflicto irreflexivo. Es básico por tanto enseñar a reconocer y a aceptar mis/nuestros sentimientos.

Cuanto mejor reconozcamos e identifiquemos nuestras emociones y sentimientos

mayor facilidad tendremos para conectar con los otros.

Desarrollar una plena destreza empática en los niños/as implica enseñarles que no todos sentimos lo mismo en situaciones iguales y ante las mismas personas. Que las personas somos individuales y por tanto cada persona siente diferentes necesidades, miedos, deseos y odios. Esta destreza es una de las bases del respeto y de la comprensión de la diversidad de los sentimientos ajenos y uno de los puntos de partida de la resolución de conflictos.

El conflicto se produce ante una situación de incompatibilidad (real o percibida como tal) que interfiere en la realización de una intención. En sí, no es negativo ni positivo, simplemente es. Se ha de diferenciar el conflicto de cómo se le aborda, se le interpreta y se le trata, pero en todos los casos se ha de tener presente la edad del alumno/a.

Para tratar de resolver cualquier situación conflictiva debemos trabajar para llegar a acuerdos, esto se realiza mediante una negociación cooperativa, pero en toda negociación hay unos principios básicos:

1.- Separar a las personas del problema.

Antes de tratar el problema se ha de cuidar la relación, es decir crear confianza. Para conseguir este clima:

Primero hemos de conseguir escuchar activamente las diferentes visiones que se tienen del problema.

Segundo atender a las emociones intentando comprender que siente el otro/a niño/a, y

Tercero reformular lo hablado para asegurarnos que los dos alumnos/as se han entendido.

2.- Encontrar intereses comunes, punto crucial de la negociación cooperativa.

3.- Generar opciones de ganancia mutua. Es importante para poder crear muchas opciones separar el proceso de invención (creativo) y el de decisión

( selectivo).

4.- Elaborar una visión de conjunto, mirando hacia el futuro.

5.-Establecer una posición de equilibrio entre las partes, que es lo que garantiza la ganancia recíproca.

Siempre se ha de tener en cuenta que son los propios alumnos, en la medida de lo posible, los que deben asumir el protagonismo y la responsabilidad en el

proceso de solución de su conflicto.

Toda negociación cooperativa aplicada al campo escolar incluye los siguientes pasos:

- 1.- Autocontrol (Separación de los alumnos visual, física espacial.. cuando se estime necesario, hasta que se tranquilicen).
- 2.- Contar por turnos como ven el problema, reformulando lo expresado, según las edades, los propios niños, o el adulto .
- 3.- Cuándo tu has hecho esto, yo me he sentido..... Expresión de los sentimientos
- 4.- ¿Por qué he actuado así? Buscamos intereses comunes.
- 5.- ¿De qué otra manera podía haber actuado? Buscamos soluciones (Pensamiento creativo).
- 6.- ¿Qué pasaría si...? Los alumnos/as eligen la solución favorable a las dos partes.
- 7.- Cumplir los acuerdos establecidos.
- 8.- Seguimiento por diferentes vías: autoregistro, compañero-tutor, mediador, maestro...

En conclusión siempre se ha de tener en cuenta que son los propios alumnos, en la medida de lo posible, los que deben asumir el protagonismo y la responsabilidad en el proceso de solución de su conflicto.

Cuando un niño/a toma parte activa vivencia un proceso y al sentirlo como propio es capaz de asumir sus responsabilidades y al mismo tiempo generalizarlo a diferentes contextos porque está realizando un aprendizaje significativo y funcional. Le es útil, lo incorpora a su vida.

Este breve resumen sintetiza lo que nuestro grupo de formación ha desarrollado hasta la fecha actual.

Nuestro propósito es seguir estudiando e investigando diferentes estrategias y técnicas orientadas a formarnos como docentes y a mejorar la convivencia, a enriquecer la diversidad y contribuir a la educación de personas solidarias y críticas.

## Bibliografía :

Alcántara, J. A.(1990)

Como educar la autoestima

Barcelona. CEAC. Aula Práctica

Kareaga, A.A. (1999)

Teoría y Práctica de la relajación

Barcelona. Martínez Roca

Castanyer, O. (2001)

La Asertividad: Expresión de una sana autoestima

Bilbao. Desclée De Brouwer

Cornelius, H y Faire, S. (1998)

Tú ganas Yo gano

Madrid. Gaia

Elliot, J. Y otros (1986)

Investigación/ Acción en el aula

Valencia. Generalitat Valenciana

Fernandez Berrocal, P y Ramos Díaz, N. (2002)

Corazones Inteligentes

Barcelona. Kairos

Goleman, D (1998)

Inteligencia Emocional

Barcelona. Kairós

Gonzalez, R. Y Latorre, A. (1987)

El Mestre investigador

Barcelona. Graó

Lederach, J.P. (1984)

El A, B, C, de la Educación de la paz y los conflictos

Barcelona. Catarata

L. Knapp,M. (2001)

La comunicación no verbal

Barcelona. Paidós

Monjas Casares, M<sup>a</sup> I. (1999)

Programa de Enseñanza de Habilidades de Interacción Social (PEHIS)

Madrid. CEPE

Perez Serrano, M<sup>a</sup> G. (1990)  
Investigación - Acción  
Madrid. Dykinson

Porro, B. (1999)  
La resolución de Conflictos en el aula  
Barcelona. Paidós Educador

Suares, M. (1999)  
Mediación, Conducción de disputas, Comunicación y técnicas  
Argentina. Paidós

Voli, F. (1996)  
La autoestima del profesor. Manual de reflexión y acción del profesor  
Madrid. PPC

W. Pope, A. y otros (1998)  
Mejora de la autoestima: Técnicas para niños y adolescentes  
Barcelona. Martinez Roca