



revista digital para profesionales de la enseñanza

Nº 9 - Julio 2010

Federación de Enseñanza de CC.OO. de Andalucía

ISSN: 1989-4023

Dep. Leg.: GR 2786-2008

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA: TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMUNICACIÓN

ROCÍO MÉNDEZ MENDOZA

1.- Definición

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus posiciones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles o, al menos, se perciben como tales. Para entender los conflictos debemos saber que las emociones y sentimientos que se producen en los distintos protagonistas juegan un papel muy importante. La relación entre las partes implicadas en el conflicto puede salir reforzada o deteriorada en función del proceso de su resolución.

Para mejorar la convivencia en el aula debemos tener en cuenta que son varios los ámbitos implicados distribuidos en distintas categorías. La primera incluye el centro, el profesorado y el propio alumnado, en segundo lugar las familias y la administración, en tercer lugar el entorno y la propia sociedad.

Las actuaciones que desde cada uno de estos ámbitos se pueden llevar a cabo son: desde el centro y desde el profesorado realizar entrevistas, asambleas y mediar con los alumnos y alumnas, además de distribuir al alumnado evitando posibles conflictos que se pudieran dar entre determinados grupos de alumnos y alumnas. Con los alumnos y alumnas trabajar la figura del alumnado ayudante y mediador, realizar entrevistas y asambleas y en casos extremos colaboración y coordinación con la fiscalía de menores. Desde las familias tener entrevistas con los tutores y orientadores del centro para hacer un seguimiento de los acuerdos tomados y tener una información continua sobre la situación y sobre las actuaciones llevadas a cabo con sus hijos e hijas, entrevistas con los tutores y orientadores del Centro y seguimiento de los acuerdos tomados.

Los problemas o conflictos con los que nos encontramos son muy variados y pueden deberse principalmente a varias actuaciones:

- Problemas de información

Estos problemas pueden ser debidos a la falsa o falta de información entre los implicados como consecuencia de ocultamientos, comunicación deficiente o desigual diferentes puntos de vista o interpretaciones de la información, rumores, confusiones o malos entendidos.

- Problemas por las elecciones o decisiones incompatibles

Causados en este caso por la falta de entendimientos y opiniones distintas.

- Problemas derivados de la disrupción

La disrupción es un conjunto de conductas inapropiadas que impide y retarda el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se interpreta como la falta de disciplina derivando en un mayor índice de fracaso escolar individualmente y grupalmente creándose a su vez malas relaciones interpersonales. Podemos decir por tanto, que representa un problema académico que deriva, entre otros casos, en conflictos entre los propios alumnos y alumnas.

Los conflictos pueden ser también expectativas frustradas, insatisfechas y desacuerdos entre lo ideal y lo real.

2.- Resolución de conflictos

Cuando el profesor u otra persona intenta resolver el conflicto debe conocer a la persona que interviene, al protagonista del conflicto, la relación existente entre los miembros, conocer lo que pasó y el sentimiento de los implicados. Además, de conocer la respuesta a preguntas como:

- ¿Cuándo y cómo empezó el conflicto?
- ¿Cómo está ahora?
- ¿Qué pide?
- ¿Para qué lo pide?
- ¿Qué valores le motivan a actuar ó sentirse así?

Una vez analizado el conflicto conociendo las respuestas anteriores se trabajan distintas técnicas para obtener la solución del problema, como puede ser la mediación. Para ello se generan varias opciones teniendo en cuenta los intereses, ventajas e inconvenientes, valores de las personas implicadas así como puntos de acuerdo y de desacuerdo. Diferenciando siempre lo prioritario y lo urgente. También se pueden resolver los conflictos con la colaboración de un alumno o alumna ayudante o mediador los cuales cuentan con técnicas de juego o de mediación que pueden ser de utilidad, además el dialogo entre iguales ayuda a un mejor entendimiento y razonamientos entre las partes.

Entre las funciones de alumno o alumna ayudante destacamos:

- Informar a los compañeros sobre la ayuda que pueden dar.
- Difundir la ayuda individualmente o en actuaciones conjuntas con otros compañeros.
- Acoger al alumnado recién llegado al centro o a aquellos que se encuentre rechazados.
- Evitar y resolver cualquier problema entre compañeros.
- Escuchar activamente a los compañeros y compañeras sobre los conflictos que tienen y las inquietudes que sienten, sin aconsejar, sin enjuiciar ni criticar.
- Detectar posibles conflictos y discutirlos en las reuniones periódicas para buscar formas de intervenir antes de que aumenten.
- Derivar aquellos casos en los que no se sepa cómo actuar; también en aquellos en los que se dan agresiones físicas con uso desmedido de la fuerza; y siempre que las personas implicadas reflejen mucho dolor y graves dificultades personales. El profesorado responsable valorará las alternativas de acción a seguir en estos casos.

Este alumnado se ve capacitado para proponer soluciones cuando surge un problema, se intentan poner en el lugar de los demás y esperar su turno de palabra cuando se habla en grupo. Comprueban que hay diferentes maneras de resolver un problema e intentar no hacer cosas que puedan molestar a los demás.

Será conveniente que los alumnos y alumnas ayudantes escuchen activamente a los demás con interés, mirándolos a la cara o a los ojos y hacer gestos de aprobación. Con estas acciones los compañeros y compañeras se sentirán más reconfortados y ayudados y sentirán más confianza hacia ellos.

Para ayudar a resolver un problema es bueno pararse y pensar para tener claro cual es el problema y ayudar a proponer soluciones. Deben valorar las soluciones viendo las ventajas y los inconvenientes de cada uno con el fin de escoger la mejor solución. Solución que debe ser aceptada por las dos partes acordando entre todos lo que hay que hacer para que se ponga en marcha la solución y valorar después como funcionó el acuerdo. Tras esto, es necesario observar si han mejorado las cosas y actuar de nuevo en caso de corregir algo.

En la búsqueda de soluciones o alternativas al problema debemos:

- Aceptar que el conflicto existe
- Tratar el conflicto, no enquistándolo ni tratándolo con agresión
- Abrir las posibilidades al dialogo rechazando actitudes dogmáticas y rígidas
- No justificar el conflicto con argumentos superficiales

- Querer llegar a la resolución del conflicto

3.- Habilidades para la negociación y la comunicación

Tan importante es la forma en la que se resuelve un conflicto como la comunicación entre los implicados. Por ello es importante conocer algunas técnicas de comunicación y algunas habilidades para la negociación. La comunicación en si misma puede crear el conflicto, expresar el conflicto o transformarlo.

El proceso de mediación se define como aquel que consiste en dotar a las partes de recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto. La comunicación es importante sobre todo por ser una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones satisfactorias para las partes.

Para la negociación es conveniente conocer normas como:

- Iniciar la conversación sin atacar
- Enfatizar los valores comunes
- Escuchar al interlocutor
- Ceder para encontrar un punto intermedio
- Eliminar posturas extremas
- Llegar al acuerdo por unanimidad

Ante un conflicto podemos actuar de forma asertiva, pasiva o agresiva. Actuar de forma pasiva significa; evitar decir lo que piensas, sientes, quieres u opinas todo ello porque la persona tiene miedo de arriesgarse a obtener consecuencias indeseadas o molestas, porque no se sabe manifestar o porque consideran los derechos de los demás más importantes que los suyos.

Ser agresivo significa decir lo que piensas, sientes u opinas sin respetar el derecho de los demás a ser tratados con respeto, usando un vocabulario basado en insultos.

Ser asertivo significa decir lo que se piensa, siente, quiere u opina sin perjudicar el derecho de los demás a ser tratado con respeto de manera franca, honesta y no amenazadora respetando los propios derechos personales.

También se puede describir la asertividad como la destreza que regula el manejo y comunicación de los sentimientos, opiniones y puntos de vista de una persona en relación con los demás. Por un lado la asertividad tiene relación con ciertas técnicas, pero se relaciona también con la autoestima y autoconcepto personal, para ser capaces de conocer y defender los propios derechos y puntos de vista.

Comportarse asertivamente significa:

- Utilizar un lenguaje no verbal adecuado:
 - Mantener contacto ocular con el interlocutor
 - Mantener una posición erguida con el cuerpo
 - Hablar de forma clara y firme
 - Evitar las lamentaciones, los tonos y las amenazas
 - Utilizar los gestos y expresiones del rostro para dar más énfasis a las palabras.
- Expresar firmeza en el mantenimiento de las posiciones
- Respetar los derechos del otro
- Pactar o llegar a acuerdos
- Ser firme con el tema y respetuoso con las personas
- Tomar decisiones propias
- Tener confianza en uno mismo
- Hablar en primera persona
- Hacer y recibir críticas
- Empatizar con las necesidades del otro aunque manteniendo las propias

Un mensaje en primera persona puede ser muy útil a la hora de ayudar a resolver el problema ya que contienen información sobre:

- Que situación afecta
- Que sentimiento produce esa situación
- Porque afecta de esa manera
- Que necesita

Los mensajes en primera persona reducen las posibilidades de malos entendidos, disminuyen la temperatura emocional del conflicto y, junto a otras herramientas, son útiles para evitar la escalada del problema. El objetivo de esta habilidad es conseguir que la persona que recibe el mensaje cambie su comportamiento a partir de la información que le hemos dado sobre cómo nos afecta a nosotros el conflicto. Utilizando esta herramienta situamos los hechos del conflicto en su sitio de forma que cuando algo me causa un problema, lo cuento en primera persona y no lo pongo en otra persona. Por lo tanto, no se habla de cómo es o no es tal persona con quien tenemos un conflicto, sino de nosotros y cómo nos afecta lo que hace la otra persona.

4.- Conclusiones

Para que la negociación del conflicto finalice con un acuerdo por ambas partes los implicados deben desear llegar a su término, las partes deben confiar la una en la otra y deben admitir las decisiones tomadas.

Es importante por tanto, escuchar activamente en la resolución de conflictos. Conseguimos así empatizar y comprender a la parte contraria y llegar a un entendimiento por ambas partes. De los conflictos también podemos aprender y convertirlos en elementos favorecedores del aprendizaje. Esta idea potenciará en el alumnado actitudes positivas que dejará de ver los conflictos como una situación que amenaza el proceso de enseñanza y aprendizaje y la propia relación entre el alumnado.

5.- Bibliografía

- Álvarez García, D. (2008). *Aprende a resolver Conflictos: Programa para mejorar la convivencia escolar*. Madrid: Editorial CEPE.
- Casamayor, G. (1998). *Como dar respuesta a los conflictos*. Barcelona: Editorial Grao.
- Marchena, R. (2005). *Mejorar el ambiente en las aulas de secundaria: un enfoque práctico para responder a la diversidad desde el aula*. Málaga: Editorial Aljibe.
- Torrego, J.C. (2003). *Resolución de conflictos desde la Acción Tutorial*. Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- VV.AA (2003). *Motivación, tratamiento de la diversidad y rendimiento académico: El aprendizaje cooperativo*. Barcelona: Editorial Grao.