# Resolución de conflictos en el aula

Concepto, áreas de conflictos y técnicas de resolución



viu

**Universidad** Internacional de Valencia



# ÍNDICE

Introducción	. 3
Evolución del concepto de conflicto	. 4
De conflicto a violencia y de violencia a acoso escolar	
Áreas de conflicto en el ámbito escolar	. 4
Las técnicas para la resolución de conflictos	. 5
Principales dinámicas o actividades de resolución de conflictos	. 6
La mediación como herramienta de resolución de conflictos	. 6
Definición y finalidad de la mediación escolar	. 6
El rol del mediador	. 8
Claves para el diseño de una mediación	. 8
Recursos y binliografía	. 9



## Introducción

El concepto de conflicto se ha impuesto y desarrollado en el ámbito educativo como un problema, siendo vinculado, en la práctica totalidad de ocasiones, a fenómenos relacionados con la violencia en las aulas.

Sin embargo, es importante que los maestros y otros profesionales relacionados con la enseñanza asuman el conflicto como una realidad natural y no necesariamente negativa. Concebir el conflicto como una oportunidad forma parte de un movimiento en el cual se asemeja este concepto a la oportunidad de cambio.

Esta guía se enfoca, pues, a **conceptualizar el conflicto desde una nueva perspectiva**, donde los aspectos que anteriormente se concebían como problemas (identidad, cultura,...), se conviertan en realidades potenciadoras de nuevas y positivas oportunidades.

Asimismo, se realiza hincapié en la mediación escolar como una herramienta específica para la gestión positiva del conflicto.





## Evolución del concepto de conflicto

El conflicto en sí mismo no tiene porqué ser negativo. Es totalmente natural en el ser humano y, en realidad, no es otra cosa que diferencias de criterios, intereses o puntos de vista.

Si no basamos en una definición clásica del conflicto, como la de Burnley, J. (1993), ya atisbamos aspectos del mismo que pueden ser muy positivos para la madurez y el desarrollo personal. «El conflicto **es un modo de comunicación** y una parte inevitable de nuestras vidas. **Resulta inherente al proceso de cambio** dentro de los individuos y en el seno de la sociedad, proceso que todas las personas pueden aprender a **abordar creativamente**. La educación sobre el conflicto constituye una parte esencial de la **educación de la paz** (...) y posee consecuencias para una escolarización agradable y eficaz...».

## De conflicto a violencia y de violencia a acoso escolar

El maestro o profesor es una figura clave para enseñar a los niños a gestionar adecuadamente los conflictos, **buscando incansablemente el consenso y el diálogo**. De lo contrario, el conflicto puede acabar provocando estallidos de violencia física o verbal y, de no frenarse a tiempo, degenerar en situaciones sistemáticas y continuadas de violencia contra una misma víctima. En este caso hablamos del temido bullying.

Los episodios de violencia escolar continuada o bullying constituyen en la actualidad uno de los fenómenos que más preocupación suscita entre los profesionales de la educación, las familias y la sociedad en su conjunto y, por supuesto, en los propios alumnos. Preocupación, por otra parte, plenamente justificada tanto por su alta frecuencia (se estima que al menos uno de cuatro escolares sufre acoso en mayor o menor grado), como por sus terribles y duraderas consecuencias: problemas psicológicos, fracaso escolar, inadaptación social y laboral e incluso enfermedades físicas.

El profesor es, por lo tanto, una figura clave en la prevención y detección temprana de las situaciones de acoso, lo cual no es fácil pues suelen producirse fuera de la vista de los adultos, así como en la aplicación de las técnicas y protocolos de resolución de conflictos.

## Áreas de conflicto en el ámbito escolar

Existen una serie de factores de riesgo o características (personales, familiares, escolares, sociales culturales, etc.) cuya presencia provoca que aumente la probabilidad de que se presenten fenómenos conflictos, que de no prevenirse correctamente pueden dar lugar a episodios de violencia escolar y/o bullying.

#### Factores de riesgo del agresor

- Ausencia de empatía: incapacidad para reconocer el estado emocional de otras personas.
- Baja autoestima: percepción negativa de sí mismo.
- Impulsividad: falta de control de los impulsos que lleva a actuar y decir las cosas sin pensar.
- Egocentrismo: exagerada exaltación de la propia personalidad, por lo que la persona se considera el centro de atención.
- Fracaso escolar: bajo rendimiento en los estudios, que puede llevar al absentismo y/o abandono escolar





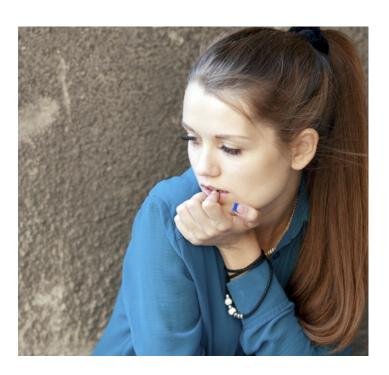
- Consumo de alcohol y drogas.
- Trastornos psicopatológicos: trastornos de conducta, trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDH), trastorno negativista, desafiante y trastorno disocial.
- Antecedentes familiares de violencia.
- Entorno socio cultural bajo.
- El perfil del acosador se caracteriza por: físicamente fuerte Impulsiva y dominante, con conductas antisociales y con una ausencia total de empatía con sus víctimas.

#### Factores de riesgo de la víctima

- Rasgos físicos o culturales distintos a los de la mayoría: minorías étnicas, raciales y culturales.
- Sufrir alguna discapacidad física o psíquica.
- Escasa comunicación familiar.

#### Factores socio-culturales

- Entorno socio económico precario.
- Baja calidad de la enseñanza.
- Alta presencia de contenidos violentos en medios de comunicación, vídeo juegos, etc.
- Justificación social de la violencia como medio para lograr ciertos objetivos.



## Las técnicas para la resolución de conflictos

Las causas que pueden derivar en conflictos en el ámbito escolar son muchas: un clima excesivamente competitivo, las actitudes egoístas y la falta de autoestima en algunos alumnos, incluso la falta de confianza en los maestros y la dirección del centro, son algunas de las más frecuentes. No obstante, la base de todos los conflictos en el aula siempre se encuentra en la carencia de habilidades en la gestión de los problemas.

Este déficit la mayoría de veces está directamente relacionado con **problemas de madurez** de los chicos debido a un **desarrollo inadecuado de la inteligencia emocional**, casi siempre por no haber sido incorporada como una enseñanza fundamental en la formación del alumno.

Por lo tanto, las dinámicas y técnicas de resolución de conflictos deben estar enfocadas a solucionar esta falta de madurez y de habilidades de los niños y adolescentes para resolver sus problemas sin recurrir a la violencia verbal y/o física.





## Principales dinámicas o actividades de resolución de conflictos

#### Mediación

La **práctica más frecuentemente utilizada** para la resolución de conflictos es **la mediación o arbitraje**, ya que la experiencia demuestra que es un método idóneo de resolución de conflictos apelando a acuerdos y consensos, sin tener que recurrir a sanciones o castigos, que por otro lado no suelen resolver el problema. En el próximo punto desarrollamos con más profundidad esta herramienta.

#### Escucha reflectiva

La escucha reflectiva o activa consiste en **parafrasear y repetir a la persona que habla lo que ha dicho**, para que de esta forma **tome conciencia de su percepción y de la posición y actitud que está tomando**.

No se trata de una técnica de resolución de conflictos por sí misma, sino más bien un mecanismo para clarificar su percepción. También permite al maestro identificar con mayor claridad lo que los alumnos piensan y sienten sobre una situación de conflicto, lo que puede ser de gran ayuda para su resolución.

Otro aspecto beneficioso de la escucha reflectiva es que tiende a desacelerar las interacciones. Esto puede ser positivo para aliviar la tensión del momento y luego, con las cosas más calmadas, aclarar lo ocurrido y llegar a un entendimiento.

#### Dramatización o juego de roles

A través de los juegos de roles, se pueden dramatizar las situaciones de conflictos que ya han tenido lugar, siendo muy efectiva para que los estudiantes vean las cosas desde distintas perspectivas y, al ponerse en el lugar del otro, desarrollar una actitud empática.

Algunos maestros y profesores prefieren que los niños **practiquen primero con situaciones inventadas e hipotéticas**, antes de dramatizar situaciones reales que ya han ocurrido. Es una técnica que se puede realizar tanto con público como en privado, es decir solo con los actores y el maestro o maestra.

## La mediación como herramienta de resolución de conflictos

## Definición y finalidad de la mediación escolar

La mediación escolar es un **método de resolución de conflictos basado en el diálogo**, el respeto y el consenso con la finalidad de que sean **los propios los alumnos los que traten de resolver por sí mismo las situaciones de fricción** con la ayuda de una figura imparcial o mediador (profesor, alumno o persona ajena a la institución).

#### Fases de la mediación

El **proceso integral de gestión de un conflicto**, desde su gestión a su resolución, a través de la mediación escolar se divide en las siguientes seis fases:





#### 1. Evaluación del conflicto

Una vez se ha detectado una situación conflictiva, ya sea por la observación de algún miembro del equipo mediador o por alguna solicitud externa, **se debe valorar si el caso puede ser tratado a través de una mediación** o, por su gravedad, tiene que ser directamente sancionado o tratarse por otra vía.

#### 2. La composición del órgano mediador

La mediación en el ámbito escolar se articula a través de la **creación de un órgano mediador dentro del propio centro** cuya constitución puede variar:

- Puede estar formado exclusivamente por alumnos.
- En ocasiones se opta por un **grupo de trabajo mixto** configurado por alumnos, profesores e incluso por personal no docente.



#### 3. Preparación previa de la mediación.

Una vez se ha decidido el equipo que va participar en las reuniones, donde debe primar la confianza mutua, se deben **establecer unas normas de obligada aceptación**. A partir de aquí hay que escuchar las distintas versiones del conflicto, investigar el caso y recopilar pruebas sin posicionarse, de momento, a favor de una u otra parte.





#### 4. Compartir ideas de resolución del conflicto.

Entre todos los miembros del grupo de mediación se deben aportar **propuestas de resolución** del conflicto. En esta fase es fundamental fomentar la cooperación, intentando que las partes afectadas sean capaces de llegar a acuerdos concretos.

#### 5. Llegar a un consenso.

La idea es **pactar, entre todos los implicados, un acuerdo consensuado** que satisfaga, en la medida de lo posible, a ambas partes. Es importante dejar los puntos muy claros, con una hoja de ruta donde conste, de manera muy clara y detallada y con fechas concretas, las acciones que se deben llevar a cabo.

#### 6. Cerrar la mediación

Por último, es aconsejable que, pasado un tiempo prudencial, **las personas afectadas y el mediador o los mediadores se vuelvan a encontrar para valorar en qué momento se encuentra el conflicto**. En esta revisión se incide en lo que ha funcionado y en lo que no y, si cabe, se plantean otras pautas de actuación. La mediación finaliza preguntando qué les ha aportado y qué grado de incidencia ha tenido para la resolución del conflicto.

#### El rol del mediador

La figura del mediador puede ser un alumno, un profesor, un padre... incuso una persona ajena a la institución educativa. Lo importante es que se trate de un **observador imparcial, calmado y que mantenga un criterio objetivo**. Un pacificador que no tome partido por una de las partes implicadas en el conflicto hasta escuchar todas las versiones

## Claves para el diseño de una mediación

- La mediación debe basarse en tres características básicas que la definen y conceptualizan: ser **voluntaria**, **confidencial y sustentada en el diálogo**. Se ha de permitir a los alumnos que cuenten su versión de lo ocurrido, explicando primero cuál es el problema y luego lo que ha pasado durante el conflicto.
- Si el problema todavía persiste, el mediador o guía debe ayudar a los participantes a desarrollar algunas soluciones posibles y escoger una para llevar a cabo.
- Una vez el conflicto se ha resuelto, es importante preguntar a los participantes cómo han conseguido llegar a un acuerdo o consenso, para que sirva de referencia y experiencia para situaciones similares que se puedan producir en el futuro.



#### Recursos y bibliografía

- Educar desde el conflicto. Guía para la Mediación Escolar (Junta de Andalucía)

  http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/abaco-portlet/content/fa29ee02-577b-451d-8b4a-2c8a6644d842
- El modelo integrado: un marco educativo para la gestión de los conflictos de convivencia desde una perspectiva de centro.
  - http://www.mecd.gob.es/dms-static/90bec7b4-774b-4242-ba94-cc00c485f74a/2010-resumen-modelo-integrado-jc-torrego-pdf.pdf
- AZURMENDI, M. (2003). Todos somos nosotros. Madrid: Taurus.
- ESCÁMEZ, J., GARCÍA R., SALES, A (2002) Claves educativas para escuelas no conflictivas, Barcelona, Idea Universitaria. 109-128
- JUNTA DE ANDALUCÍA (2007). Material para la mejora de la convivencia escolar. Mediación en la resolución de conflictos. Programa del alumnado ayudante. Consejería de Educación de la Junta de Andalucía y Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación.
- ORTEGA, P. (2004A). Cultura, Valores y educación: principios de integración" (47-80). En SEP. La educación en contextos multiculturales: diversidad e identidad. Valencia.
- ORTEGA, P.; MÍNGUEZ, R. Y SAURA, P. (2003). Conflicto en las aulas. Barcelona: Ariel.
- ROZENBLUM DE HOROWITZ,S (2008). Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente. Buenos Aires. Aique Educación.
- TORREGO, J.C. (COORD.) (2007). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Madrid: Narcea S.A. Ediciones.

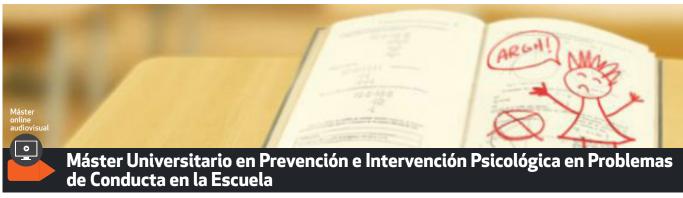


# Grados



## Másters







## Sobre el autor



Dr. Vicente Gabarda

Viu Universidad Internacional de Valencia