

RAMO:
TALLER DE APLICACIÓN EN RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS



IPLACEX
instituto profesional

UNIDAD I

EL CONFLICTO Y PROGRAMA DE RESOLUCIÓN DE PROGRAMAS

CLASE 01

1. El Conflicto en la escuela

Los conflictos forman parte de la vida escolar y ponen el sello característico de la escuela según la manera en que se manejan, se intenten resolver, se repriman, etc.

El clima que se vive en ambiente escolar, con sus características marcadamente emocionales, actúa como condicionante para el desarrollo y crecimiento personal de cada uno de los miembros de la institución, sea cual sea la función que éstos desempeñen dentro de la escuela. Todos se encuentran involucrados en esta dinámica, docentes, administrativos, directivos, estudiantes y padres, cada uno desde su perspectiva de participación en la comunidad escolar.

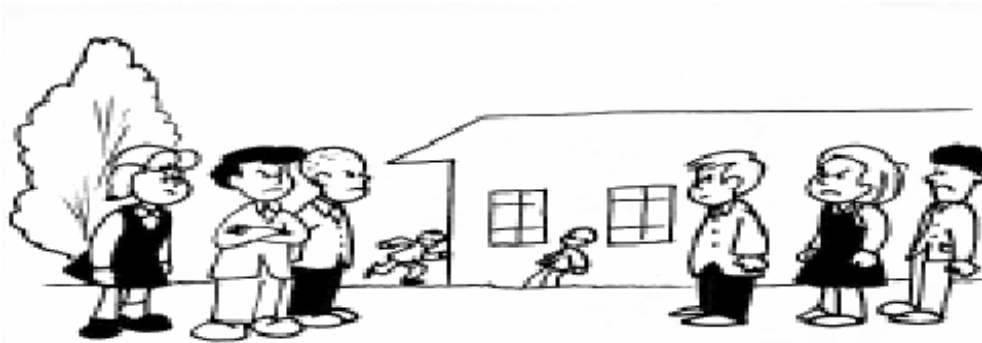
Entonces, la presencia de los conflictos, hace pensar que, siendo éstos una parte de la vida, deberían usarse como instancias de aprendizaje y crecimiento para los y las alumnas.

Los objetivos de aprendizaje que pretenden desarrollarse en la escuela, tienen como fin el permitir que alumnos y alumnas logren aplicarlos en su vida, por lo tanto, un sistema de manejo y resolución de conflictos, puede convertirse en un objetivo tan importante para el éxito futuro de los y las estudiantes como el aprendizaje de las Matemáticas o del Lenguaje.

La participación de alumnos y alumnas en actividades que les conduzcan a conocer, discriminar y resolver conflictos en forma independiente, con la ayuda de sus pares, pero de manera colaborativa, es un método de prevención de conflictos futuros y de participación responsable de los estudiantes en la escuela.

Los conflictos en la sala de clases nunca pertenecen exclusivamente a los profesores o a los alumnos, involucran las necesidades de ambas partes, por tanto, se debe considerar que siempre son ambas partes las que poseen el problema.

En la aparición de cualquier clase de conflictos, ya sean menores o, por el contrario, de mucha importancia, la causa siempre es la misma, una o las dos partes culpan a la otra de no permitir satisfacer sus necesidades.



Por un lado están las necesidades de los y las docentes. Por ejemplo, las necesidades propias que impone el cumplir con las exigencias académicas y administrativas que indica el sistema educacional, “tengo que pasar la materia”, “tengo que hacer la clase”, “tengo que cumplir con el programa y las normas”; por otro lado están lo que alumnos y alumnas tratando de satisfacer sus necesidades, los impulsa muchas veces a romper los esquemas de “lo correcto”, nosotros “queremos jugar”, “queremos pasarlo bien”, “no queremos que nos manden”, “necesitamos atención”.

Muchas de las situaciones conflictivas corresponden a las que comúnmente en la escuela son denominadas “problemas conductuales o de disciplina”.

Los problemas de disciplina son los eternos temas de conversación, discusión y análisis de Consejos de Profesores y Reuniones de Padres y Apoderados.

Para nosotros, los problemas disciplinarios constituirán conflictos como los de cualquier otra índole, ya que conforman una situación de quiebre que no permite el desarrollo de una buena convivencia del grupo, que en este caso está formado por el o la docente y sus alumnos.

Dependerá mucho de la concepción que tengamos de disciplina los métodos y técnicas que utilicemos para descubrir la gestión y desarrollo del conflicto y para buscar las formas de solución.

Si el sistema que predomina en la escuela, o mejor dicho, dentro del aula, pone el énfasis en la norma misma, si se caracteriza por ser individualista y punitivo, si frente a las conductas que interfieren con la convivencia reacciona solamente con una sanción o con un castigo para los que transgreden la norma, es muy posible que la tarea de encontrar métodos alternativos para la resolución de conflictos sea una tarea bastante más larga, porque en este caso lo que

interesa solamente es eliminar las manifestaciones del problema. Ya hablamos que las manifestaciones no son el conflicto mismo, se podrían eliminar estas, pero el conflicto permanece.

Si, por el contrario, el sistema predominante está más relacionado con la comprensión, es más humanista e integrativo, la inquietud que se plantea es ¿Por qué están ocurriendo estas situaciones? Es decir, inmediatamente se apunta a la búsqueda de las causas, es decir de llegar a la raíz del conflicto, por tanto, está mucho más cercano de llegar a utilizar vías alternativas.

1.1 ¿Qué Genera los Conflictos en el Aula?

Solamente entendiendo las razones que provocan los conflictos, puede intervenir sobre ellos y convertirlos en situaciones realmente educativas. Descubrir las causas también permite generar las condiciones necesarias para que estas situaciones aparezcan cada vez con menos frecuencia y desarrollar una labor preventiva, lo cual es profundamente necesario en la escuela actual.

Este es el punto de vista que usaremos para la tarea de abordar las situaciones conflictivas dentro del aula.

Lo primero a considerar es que en la gran mayoría de los casos las conductas disruptivas son producto de algún tipo de malestar en alumnos y alumnas.

Entendamos sí que este malestar puede ser motivado por múltiples causas, problemas internos, problemas afectivos, socioeconómicos, culturales, familiares, etc.; como también el malestar puede provenir de cualquier situación que las y los alumnos viven dentro de la escuela. Esta multiplicidad de causas hace que se potencien entre ellas mismas.

De toda esta variedad de causas, distinguiremos dos tipos: las externas y las internas.

Las que llamaremos causas externas, pueden ser:

- El entorno socioeconómico.
- Carencias relacionadas con las necesidades básicas.
- Modelos familiares o del entorno violento, descalificatorios o agresivos, etc.
- Problemas familiares.
- Baja autoestima.
- Falta de proyecto de vida y muchas otras...

Todo este abanico de causas externas, puede permanecer dentro de niños y niñas, por mucho tiempo y hace que siempre parezcan “a punto de explotar”, y ¿Qué hacemos en la escuela frente a todas estas variables?

¿Estamos dispuestos a brindar el espacio de contención a los alumnos? ¿Les damos oportunidad de modificar sus sensaciones? ¿Les damos verdadero espacio para crecer y aliviar su tensión? ¿O solamente estamos frente a estudiantes considerando que su única obligación es aprender cuanto se les entregue y los docentes estamos allí sólo para entregarles conocimiento?

La escuela, por sí sola, no puede hacer desaparecer todas las causas externas que provocan el malestar o la insatisfacción en los alumnos, muchas de ellas incluso están muy lejos de nuestro alcance, lo que sí se puede hacer es trabajar con los alumnos en la forma en que volverán a enfrentarse a dichos factores y las estrategias, fundamentalmente de comunicación, que los ayudarán a expresar y canalizar sus problemas de forma adecuada.

Es importante entonces que revisemos, al interior de la institución-escuela, algunos aspectos que están relacionados entre sí y tienen que ver directamente con lo que los alumnos y alumnas perciben:

- La dinámica interna del grupo curso
- Las acciones del profesorado relacionadas con el curso.
- El clima de la institución-escuela
- Las actitudes que predominan entre las autoridades de la escuela.

CLASE 02

1.2 El Grupo Curso.

La dinámica interna del grupo curso puede llegar a agravar las situaciones particulares de sus integrantes e incluso crearles nuevos problemas, o bien, puede ayudarlos conformando un espacio donde ellos o ellas se sientan verdaderamente acogidos e incluso reconfortados. Esto depende de las características particulares del grupo curso.

Si en el grupo existe predominancia de mecanismos distorsionantes, como la descalificación, la discriminación, la agresividad constante, el autoritarismo, etc. la relación entre sus miembros será poco sana.

Si por el contrario, el grupo facilita la comunicación, propicia la aceptación y la tolerancia, esto se constituirá en un estímulo constante para cada uno de sus

integrantes donde seguramente no estarán ausentes los problemas, pero se podrá intervenir sobre ellos en forma constructiva.

1.3 El Rol de los Docentes.

La persona que ejerce “la autoridad”, determina en gran parte la relación que se genera en el grupo. Por lo tanto, no se puede pensar que las acciones de los profesores, en cualquier plano en que se desarrollen, ya sea cognitivo o socioafectivo, puedan ser neutras, muy por el contrario por ejemplo:

Si la actitud predominante del profesor o profesora tiende a ser descalificadora o amenazante, si usa en forma permanente la comparación, azuza la competencia o es discriminatoria, afectará decididamente la dinámica interna del grupo.

Muchas de estas actitudes utilizadas por los docentes serán, en más de alguna ocasión, las mismas que utilicen sus alumnos, ya sea en la relación entre pares o en algunas oportunidades como respuesta a los adultos.

Si la actitud predominante, en cambio, es de respeto y aceptación, lo que no implica falta de firmeza, si no acepta que sus alumnos se desborden, ni se agredan mutuamente, si no utiliza amenazas o castigos, si su autoridad está basada en una forma de relación comunicativa, generará, no la ausencia de conflictos, sino un grupo de jóvenes que sabrán manejar los conflictos en un clima de respeto mutuo.

1.4 Relación Profesor-Alumnos.

La mayoría de los docentes sienten un gran agotamiento al tratar de mantener un ambiente adecuado para lograr un aprendizaje efectivo, esta es una dura tarea que consume la mayor parte de sus energías.

Hay intereses contrapuestos, alumnos que exigen que sus necesidades de respuesta a nivel cognitivo sean satisfechas simultáneamente con otros que en tanto hacen ruido, se mueven de manera incesante, se agreden mutuamente o bien juegan; y en otro extremo un profesor o profesora que intenta por todos los medios lograr que realicen alguna actividad escolar para alcanzar los aprendizajes esperados que ha previsto para esa jornada.

Sin lugar a dudas es una tarea difícil, cansadora, que la mayoría de las veces acarrea una carga de irritación y frustración que incita expresiones muy comúnmente escuchadas:

- Cuando salgo de la escuela no quisiera escuchar ni un solo ruido.

- Lamentablemente me desquito en la casa, con quienes no tienen nada que ver en el asunto.
- ¡Ya no sé qué hacer!
- ¡Los alumnos están cada vez peor!
- ¿Qué pasa con los niños de hoy?

Gran parte de esta frustración corresponde a que justamente el objetivo de la tarea de enseñanza no está realizado; y ese es el trabajo que el profesor y la profesora esperan poder realizar, sin tener que invertir la mayor parte de su tiempo en calmar, tranquilizar, atender emergencias de los alumnos, ya que gran porcentaje del tiempo de las clases se gasta en lo que decíamos al principio, en tratar de lograr un clima que sea adecuado para desarrollar el proceso de aprendizaje, y en ese tratar, están puestas las energías y las estrategias ; ¿y el tiempo dedicado a dirigir el aprendizaje de los alumnos? ¿Cuándo?

Para empezar a delimitar el problema es necesario empezar despejando algunas creencias o mitos que se manejan tanto a nivel de estudiantes como de docentes.

Hay creencias que existen, incluso en los mismos docentes, sobre las características que todo profesor “debiera” tener: calma, neutralidad, objetividad, creatividad, equidad, constancia, imparcialidad, sabiduría, experiencia, tolerancia, paciencia, tranquilidad, comprensión. Si cada profesor tuviera todas estas características a la vez no sólo serían profesores sino que además serían personas “perfectas”, porque además de poseer estas características, la creencia dice que debieran estar desarrolladas al máximo lo que reduciría la posibilidad de ejercer la docencia, sólo lo podrían hacer algunos y con características sobrehumanas.

Estas creencias las manejan los alumnos y también los mismos docentes. En forma oculta dentro de sus cabezas, aún permanece esa imagen del profesor o profesora ideal con el cual constantemente se comparan y que nunca logran alcanzar.

Por esta razón sería bueno reflexionar sobre el tema, ya que constituiría un buen punto de partida en un proceso de “humanización” de la imagen del maestro o maestra para convertirla en algo mucho más cercano a la realidad.

Por supuesto con características humanas normales, con defectos y virtudes para establecer relaciones más reales, más completas, facilitando que los alumnos y alumnas puedan aprender de verdad y con la verdad.

CLASE 03

1.5 ¿Cómo es una Buena Relación Alumno-Profesor?

Cuando tiene a lo menos los siguientes cinco elementos:

- Sinceridad, donde cada uno sea capaz atreverse a ser directo y transparente con el otro.
- Interés, para que cada uno se sienta valorado por el otro
- Interdependencia entre ambos.
- Individualidad, en cuanto es permitido el desarrollo de la originalidad y creatividad y está promoviendo la maduración de cada uno. Satisfacción recíproca de las necesidades.

Lo más común es que al ver este listado de características, cualquier docente pensará que teóricamente se ve muy bien, pero ¿Cómo implementarlo en la realidad al interior de mi sala de clases? ¿Qué hago para que funcione con mis alumnos?

Será necesario entonces dedicar un tiempo al aprendizaje y práctica de algunas habilidades nuevas, o posiblemente tan sólo sea una nueva visión de las prácticas que se realizan en forma inconsciente o por lo menos no intencionada.

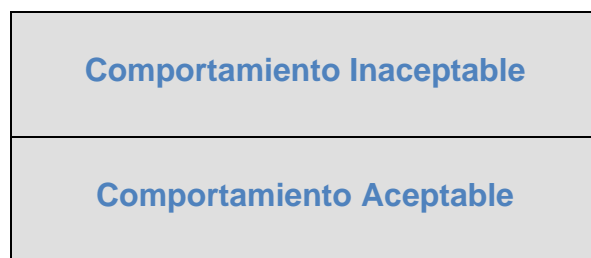
Uno de los objetivos que se proponen con más frecuencia profesores y profesoras es “mejorar las relaciones con los alumnos y alumnas para lograr aprendizajes más efectivos”. Estando de acuerdo con esto, la dificultad también se presenta cuando se preguntan: pero ¿cómo?



Lo cierto es que las relaciones entre maestros y alumnos no son simples, en general las relaciones humanas no lo son. La formación profesional proporciona una teoría desde los más variados prismas, pero que al momento concreto de enfrentarse a otros, resulta ser bastante insuficiente.

Se trata entonces, de intentar construir un modelo de relaciones interpersonales que pueda ser utilizado tanto en el comportamiento propio, para el manejo de las relaciones en general y que permita ser, además, una herramienta efectiva en las relaciones con los alumnos.

Si partimos por la observación atenta de los comportamientos de los alumnos podemos establecer un mapa para ubicarlos en él de acuerdo a la selección que se haga de ellos.



La línea divisoria será ubicada por cada profesor en lugares distintos, dependiendo de muchos factores: su formación personal y profesional, sus valores, experiencias y también se moverá subiendo o bajando dependiendo de otros factores.

Es posible que a determinadas horas del día el espacio para las conductas inaceptables sea más pequeño, por ejemplo, al inicio de la jornada, cuando profesores y alumnos están despejados y descansados, existe un mayor grado de tolerancia. Con el transcurso del día, la línea puede ir avanzando, para estrechar cada vez más el espacio de las conductas aceptables. Cuando ya hay un estado de cansancio y que se manifiesta con la inquietud de parte de los alumnos y alumnas, entonces aquellas mismas conductas que al comienzo del día estaban entre las posibles de tolerar ya cambian de lugar y ante cualquier asomo de ellas se produzcan reacciones fuera de control.

También influyen en el mapa otros factores relacionados con el entorno, las características de la escuela, etc. y por supuesto la calidad de los humanos como seres sensibles, cambiantes e impredecibles.

Un mapa tampoco puede ser igual entre unos profesores o profesoras y otros. Cada uno situará los comportamientos de acuerdo a sus propias concepciones.

Entre esta variedad de formas encontraremos docentes que tienen el siguiente concepto: mientras menos tolerancia tengan, son mejores como maestros. En este caso, se pueden presentar dos tipos de respuesta de parte de los alumnos: algunos pueden optar por una completa aceptación de las normas sin cuestionar nada ni intentar rebelarse, para no tener consecuencias desagradables de ningún tipo, que a la larga formará alumnos con escasa o nula capacidad de responder creativamente a las situaciones de aprendizaje, por temor a tener problemas; y podemos encontrar, en el lado opuesto, una actitud de completa rebeldía y oposición a las normativas, arriesgándose a cualquier tipo de consecuencias.

Cualquiera de estas dos actitudes interfiere en la calidad del aprendizaje.

1.6 ¿Cómo Entender, Entonces, los Cambios que se Pueden Producir en la relación profesor-alumno?

Si se piensa detenidamente, hay comportamientos que nos parecen inaceptables en algunos alumnos; sin embargo, los consideramos aceptables en otros. Esto depende de la relación que se establece con uno y otro alumno. Siempre existirán estas diferencias individuales. Entonces, lo importante, es descubrir qué razones hacen que se acepte más a unos alumnos que a otros.

El medio también influye, los comportamientos están sujetos a lugares y momentos. Un determinado lenguaje, un tono de voz, una broma, un gesto, no tienen el mismo significado si están insertos en una situación de formalidad, que cuando suceden en medio de un recreo o de una actividad relajada.

La tendencia de los profesores es a pensar que todos deben responder igual ante cualquier situación que se presenta. Esto no es posible y genera una gran frustración porque no son capaces de responder con una actitud que creen debe ser la correcta. Esto provoca una gran tensión interna.

En algunas ocasiones llegan incluso a tratar de afirmar una posición que interiormente desaprueban, en el refuerzo con otros profesores y profesoras, formando una especie de frente común. Como todo esto funciona en el plano de la comunicación, no necesariamente de los mensajes explícitos, suele provocar mayores problemas, porque los alumnos son muy sensibles frente a las señales no verbales. Cuando un profesor dice algo y a través de la comunicación no verbal, que acompaña su discurso, está comunicando lo contrario, o por lo menos

su propia contradicción, los alumnos se dan cuenta y suelen reaccionar haciendo generalizaciones de prejuicio frente a los adultos.

¡Todos son iguales, dicen una cosa y hacen otra!

El comportamiento de los alumnos dependerá fundamentalmente de la manera en que el profesor envíe los mensajes, cuando éstos son falsos, los alumnos se percatan inmediatamente.

¿Por qué entonces no decir directamente a los alumnos que algunas de las cosas que ellos hacen, son molestas para el profesor?

El primer paso para construir un modelo nuevo de relación sería entonces poder establecer un diálogo sincero donde se pueda reconocer lo que al profesor le molesta, determinando claramente lo que estaría ubicado entre las conductas inaceptables porque interfieren con la satisfacción de las necesidades de los maestros. No olvidemos que cada uno de estos aspectos constituye aprendizajes fundamentales para la vida.

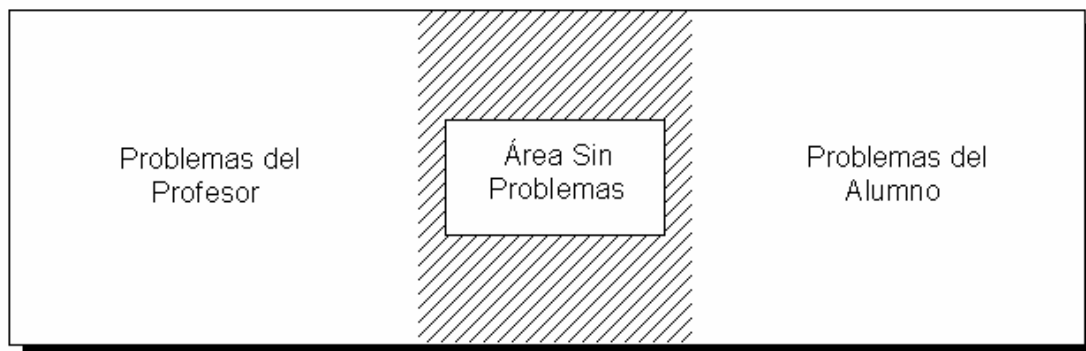
CLASE 04

1.7 ¿Quién Tiene el Problema?

Cuando los comportamientos interfieren con la satisfacción de las necesidades del profesor, como llevar a cabo lo planificado para la sesión, dar una explicación, entregar una instrucción, etc., entonces el que tiene el problema es el profesor.

En cambio cuando el alumno tiene un problema que es ajeno a su vida en la escuela y al maestro, el que tiene el problema es el alumno.

Entonces podemos hacer un nuevo modelo de mapa para clasificar los problemas:



¿Por qué es importante establecer la propiedad del problema?

Fundamentalmente porque el comportamiento de los profesores y profesoras debiera ser diferente cuando los problemas son suyos o cuando son de los alumnos.

Observando el nuevo mapa se puede distinguir un área donde hay problemas que pertenecen al profesor, otra donde están los de los alumnos y un área sin problemas.

Esta última es la más importante para el desarrollo de las actividades académicas, porque cuando los alumnos se mantienen dentro de ella es cuando pueden realizar las tareas de aprendizaje. Cuando un alumno tiene problemas con su vida le cuesta mucho concentrarse y mantener la atención puesta en algo que no sea su problema.

Si los profesores manejan técnicas adecuadas se puede lograr aumentar el área sin problemas. Esto es muy importante para lograr incrementar el tiempo que se dedique a la enseñanza, se perderá menos tiempo en tratar de arreglar problemas. No hay que pensar que los problemas dejarán completamente de existir, seguirán ocurriendo, a pesar de todas las técnicas que se manejen, pero evidentemente disminuirá su interferencia en el proceso de aprendizaje.

I. ¿Qué hacer si el problema es de los alumnos?

Los sentimientos fuertes y profundos, la angustia, la seguridad amenazada, las necesidades psicológicas no satisfechas, la soledad, la incomunicación, todo interfiere en el aprendizaje.

En relación a lo anterior, los problemas que los alumnos presentan frecuentemente, son por ejemplo: ausencia a clases, berrinches, “pataletas”, distracciones, llantos, aislamiento, peleas, inquietud, hablar sin parar, incumplimiento de compromisos. Comportamientos como éstos y muchos más, son señales que los niños y niñas envían para indicar que algo anda mal.

Ante esto el profesor, ¿Qué puede hacer?: ¿Prohibirlos? ¿Amenazar? ¿Sacar a los alumnos de la sala? ¿Obtiene algo con ello? ¿Debe decir al alumno que deje los problemas en casa? ¿Puede pedirle al alumno que los olvide? Por más intentos que profesores y profesoras hagan para eliminarlos, no lo logran, en consecuencia, algo está faltando.

Si usted se remonta al recuerdo de sus años de escolar, aparecerán una serie de profesores que también intentaron hacer algo por eliminar estos

problemas que se canalizaban en comportamientos errados, pero es posible que tampoco lo hayan logrado.



Frente a lo anterior, la única posibilidad que tiene el profesor o profesora es establecer una comunicación efectiva con sus alumnos, para saber exactamente lo que está ocurriendo y hacer que el niño alumno diferencie lo que le pasa fuera de la escuela con lo que le pasa dentro.

CLASE 05

II. ¿Qué hacer cuando el problema es de la profesora o el profesor?

Situación:

El profesor está dando las instrucciones para iniciar un trabajo en clases. Es interrumpido constantemente por un alumno, que parece no ser capaz de participar de la actividad sin ser reforzado permanentemente. Esta conducta resulta inaceptable para el profesor. (Por lo tanto el problema es de él, porque su actividad está siendo interferida, él tiene interés en terminarla, es su problema el no poder alcanzar su objetivo).

Si el problema se establece en el área que pertenece al profesor, hay tres posibilidades para actuar sobre él:

- Modificar el comportamiento del alumno
- Modificar el medio
- Modificarse a sí mismo.

- **Modificar la conducta del alumno:**

Este tipo de opción resulta ser el más frecuente en el desarrollo de las clases. Busca -mediante el uso de mensajes- que el alumno deje de manifestar una conducta inadecuada. Esta búsqueda de cambio de comportamiento, la mayoría de las veces produce que el alumno:

- Se resista y no cambie.
- Crea que es incapaz de cambiar.
- Crea que el profesor o profesora no lo considera como una persona que tiene sentimientos y necesidades.
- Se sienta culpable o avergonzado.
- Piense que tiene que defenderse.
- Se enoje y sienta que tiene que vengarse.

Los profesores al enviar este tipo de mensajes, por supuesto que no buscan estos resultados, solamente persiguen satisfacer las necesidades de los alumnos, que en ese momento son imposibles de alcanzar; y es muy común que los maestros al escucharse a sí mismos, reconozcan en ellos las mismas palabras que le molestaban profundamente cuando ellos eran alumnos. Pero debido a las circunstancias se sienten presionados, envían este tipo de mensajes a los alumnos de la manera en que han sido condicionados para responder, en esos momentos es difícil utilizar otros medios.

Los mensajes típicos que los profesores envían a sus alumnos durante el desarrollo de las clases se pueden agrupar en mensajes:

- a) De imposición.
- b) Los que humillan.
- c) Los indirectos.

Mensajes de imposición:

Los mensajes Impositivos fallan porque el profesor le dice al alumno lo que tiene que hacer sin cuestionar, espera que el alumno lo acepte y lo haga.

- La orden:
¡Siéntate de inmediato!
- La amenaza:
¡Si no lo haces, te castigaré!
- La moralización:
A tu edad, ya deberías saber comportarte...
- Los consejos y las soluciones:
Si yo fuera tú, lo haría de esta manera...
El juego se deja para el recreo...

Como los mensajes llevan información sólo hacia el alumno, éste no tiene cómo percibir de qué manera su comportamiento afecta al profesor. El mensaje no

explicita la consecuencia de lo que el alumno está haciendo para el profesor, por lo tanto, a él sólo le llega el mensaje en el que debe dejar de manifestar la conducta porque su profesor lo dice.

Los mensajes que humillan son aún peores, porque:

- Juzgan:
¡Siempre eres tú el que hace esto...!
- Ridiculizan:
¡Pareces un animalito!
- Interpretan:
¡Lo haces sólo porque quieres llamar la atención!
- Compadecen:
¡Te resulta muy difícil cumplir! ¿Verdad?
- Interrogan:
Pero... ¿Por qué lo haces?

Estos mensajes tienen el efecto de culpar al alumno por causarle dificultades al profesor y lo dejan etiquetado como “alumno problema”. Este tipo de mensaje pueden ser recibidos por el alumno y ser incorporados como un dato más que reafirma sus características negativas: “Si soy así de malo, solamente me queda seguir siéndolo”; o simplemente son descartados y no son considerados en sala de clases, haciendo que el alumno intente hacer deducciones acerca de la personalidad de su profesor.

Mensaje indirecto:

- Hacer bromas, engañar, ser sarcásticos:
- ¡Esperemos a que el payasito deje de hacer su show!
- ¿Desde cuándo eres tú el profesor?

Muchas veces se utilizan este tipo de mensajes pensando que los alumnos entenderán lo que indirectamente se les quiere hacer entender, pero muy pocas veces esto resulta, corriendo el riesgo que el alumno sienta que su profesor no es directo ni abierto, que actúa de forma solapada, lo que les hace perder la confianza en él o ella.

Existen al menos dos tipos de mensajes indirectos: los “TÚ” dónde todo el enfoque está puesto en el alumno, y los mensajes “YO” en los cuales el profesor(a) asume parte de la responsabilidad frente a la situación.

Ejemplos:

- (Tú) ¡Tú no tienes piensas!
- (Tú) ¿Tú vienes a calentar la silla?
- (Yo) No puedo trabajar lo que tenía planeado si tengo que ocupar tanto tiempo en ordenar lo que ustedes dejaron desordenado.
- (Yo) Me cuesta mucho hablar en medio del ruido que hacen.
- (Yo) No puedo concentrarme con todo el movimiento que hay.
- (Yo) Cuando tú me interrumpes pierdo el hilo de lo que estoy haciendo.



Los mensajes YO pueden incluir dos partes. Para esto analizaremos el último mensaje:

1ª ...Cuando tú me interrumpes...

(Se está describiendo la conducta que preocupa al maestro, sin juzgarlo, ni culpar).

2ª ...Pierdo el hilo de lo que estoy diciendo y me desconcentro...

(Hay un efecto tangible como resultado de la conducta).

Vale la pena destacar que la conducta se describe sin incorporar ningún elemento de juicio y se aclara que esta conducta está produciendo un efecto, que además es temporal y puede ser modificado. Los alumnos desearán modificar sus conductas sólo si están convencidos que su comportamiento tiene un efecto indeseable tangible y concreto para otro.

CLASE 06

¿Por qué son eficaces los mensajes YO?

Los alumnos verán al profesor como persona real, que se permite demostrar lo que está sintiendo. Lo podrán conocer como una persona auténtica, vulnerable, que se parece a ellos.

Se cree que enviar mensajes YO no es fácil, en realidad no lo es tanto. Quizás lo que resulte más difícil sea decidirse a adoptar una postura nueva, porque el gran temor consiste en revelarse auténticamente, porque se dejan al descubierto muchos puntos débiles. Por mucho tiempo, se ha mantenido la imagen de los profesores como verdaderos monumentos de infalibilidad e imperturbabilidad casi divinas, por lo tanto, se hace difícil decidirse a revelar la dimensión humana de los profesores.

Cualquier mensaje YO razonable es preferible a un mensaje TÚ que inculpa al alumno. Los mensajes YO tienen cuatro aspectos importantes a su favor:

- La posibilidad de promover la disposición a cambiar del alumno.
- Se reduce la evaluación negativa que hace el alumno de sí mismo.
- No dañan la relación entre las personas.
- Proporciona un ambiente educativo adecuado.

Transforme el mensaje:

Mensaje TÚ	Mensaje YO
¡Tú tienes la culpa!	
No puedes con esto, ¿verdad?	
¡No parece que ya tuvieras ocho años!	
¡Tráeme tu libreta!	
¡A nadie se le ocurriría contestar eso!	

- **Modificar el ambiente:**

La mayor parte de las salas de clases están diseñadas, construidas y decoradas de manera que hacen el ambiente poco agradable y escasamente motivante para los alumnos -que deben permanecer en ellas por tantas horas y

realizar múltiples actividades-, para que estén realmente interesados en las actividades que hacen.

Casi todas las salas de clases tienen problemas de acústica, iluminación, sillas incómodas, excesivo calor o demasiado frío, como para mantener dentro en forma grata a 45 personas o más, incluyendo al adulto, quién, en este ambiente debe centrar su atención en lograr ciertos objetivos de aprendizaje en un tiempo determinado.

Para que los profesores logren modificaciones en el ambiente necesitan pensar creativa y sistemáticamente en realizar posibles cambios.

Bien sabemos que llevar a la práctica innovaciones metodológicas, estimular el pensamiento creativo, desarrollar experiencias variadas en el aprendizaje dentro de los mismos espacios diseñados para una enseñanza tradicional, resulta poco coherente.

Entonces, para lograr un ambiente propicio a las innovaciones metodológicas debemos emprender la tarea en conjunto, y de esta forma comprobaremos que los resultados serán exitosos, así es que la modificación y adaptación del ambiente puede bien constituir un proyecto de curso en el que todos aporten ideas y trabajo.

Debemos considerar que el ambiente debe ser enriquecido para que los alumnos que finalizan sus actividades más rápidamente que el resto, encuentren variedad de alternativas u opciones estimulantes para reducir los tiempos libres que conducen muchas veces al aburrimiento y a involucrarse en conductas inapropiadas. Se puede planificar el trabajo de manera que los espacios a utilizar no se restrinjan a la sala de clases solamente.

Algunas salas de clases modificarán su espacio sólo con el orden. Sacar el material en desuso, organizar lo que está dispuesto en las paredes, guardar y clasificar el material en uso en contenedores adecuados, preocuparse por los basureros, perchas y demás objetos.

El sólo hecho de iniciar un proyecto de modificación del ambiente con los objetivos claros, sobre todo por constituir una actividad de grupo, pensada y planificada en conjunto, contribuirá a una modificación de las actitudes dentro de la sala de clases.

- Modificarse a sí mismo:

Para este aspecto se analizará el “enojo” como un sentimiento frecuente que experimentan los docentes cuando se enfrentan a situaciones conflictivas en las sala de clases.

Entenderemos el enojo como un sentimiento secundario que se manifiesta en respuesta a la aparición de un sentimiento primario y que puede desviar el verdadero sentido e intención del mensaje que se quiere entregar.

Situación 1

- Una alumna se pierde en un paseo de curso. Cuando la profesora encuentra a la niña, actúa enojada y le grita: ¡Te dije que no te separaras del grupo!

El enojo que manifiesta la profesora es en realidad la respuesta al sentimiento de ansiedad que la invadió mientras no encontraba a su alumna.

Situación 2

- Una profesora ha preparado con mucha dedicación un material para realizar una actividad de Ciencias. Los alumnos no se entusiasman con el trabajo y comienzan a mostrar diferentes actitudes que transforman la clase en un caos. La profesora reacciona enojándose y advirtiendo al curso: ¡Es la última vez que me esfuerzo en preparar una clase entretenida para ustedes!

Lo que en realidad está motivando la reacción de la profesora es un sentimiento de desilusión ante el fracaso de sus expectativas.

Situación 3

- Un alumno no logra captar el concepto que el profesor de Matemáticas está explicando.

El grita muy enojado: ¡No estás poniendo nada de tu parte, un niño pequeño lo lograría más fácil que tú!

En realidad el verdadero motivo del enojo es la frustración que le produce al profesor el hecho que su alumno no logre comprender sus explicaciones.

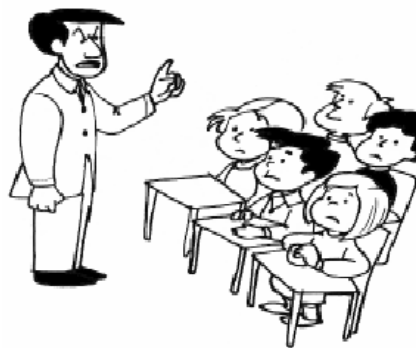
Si el enojo diera resultado como método para cambiar a las personas o dar lecciones, los problemas no existirían ya en el mundo. Pero obviamente queda demostrado que esto no es así.

Si los profesores en lugar de manifestar su enojo por situaciones en que los alumnos no cumplen con las reglas, o por el desorden, o por no entender las explicaciones y esto se manifiesta en ansiedad, desilusión o frustración, los alumnos estarían en condiciones de entender la posición y sentimientos del profesor en cada uno de los casos y preocuparse por los efectos de sus conductas.

Los mensajes YO efectivos, pueden lograr resultados sorprendentes, porque los alumnos, de la edad que sean, responderán cada vez con mayor frecuencia considerando las necesidades de los otros.

En resumen los mensajes YO constituyen una modalidad muy práctica cuando lo que se persigue es la modificación del alumno. La verdadera ventaja de la utilización de los mensajes YO es que la persona queda al descubierto, o sea muestra su personalidad, sus sentimientos y necesidades, se da a conocer tal como es, y en el caso de los docentes se muestra a las personas real que es.

En el lado opuesto queda el no mostrar nada de lo que son como personas, lo que los conducirá finalmente a establecer relaciones sólo superficiales y a tener que representar papeles que los alumnos y alumnas de todas maneras reconocerán como tales.



Habiendo internalizado el concepto de conflicto y reconociendo que estos ocurren en forma permanente, dentro del aula, en la escuela en general y en todos los ámbitos de la vida cotidiana, le invitamos a tratar de descubrir qué hacer con ellos, cómo manejarlos, sobre todo si persistimos con la idea de que los conflictos pueden ser situaciones que generen crecimiento y desarrollo.

CLASE 07

3. PROGRAMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA

Estos programas se pueden agrupar de distintas maneras. Según Bodine y Crawford (1998) se distinguen al menos las siguientes formas:

- Aula Pacífica.
- Escuela Pacífica
- Programas de Mediación.

Todos los programas se desarrollan de la misma manera. Comienzan con una parte teórica, donde el tema es principalmente el Conflicto y su relación con los aprendizajes, tanto del área específica de los Conflictos como de las diferentes materias.

Luego se enfrentan los aspectos prácticos, que se traducen en la elaboración de estrategias mediante las cuales los alumnos van adquiriendo las destrezas necesarias, pasando por la comunicación como herramienta principal del proceso.

Los métodos de Resolución de Conflictos son llamados así, sin embargo el objetivo principal no es la resolución sino el manejo de los conflictos. Dentro de los métodos alternativos hay algunos de ellos que ponen el énfasis en la solución, otros en el proceso de resolución, pero lo que tienen todos en común, es que constituyen un proceso por el cual se aprende a enfrentar las situaciones conflictivas de una manera diferente, en la que prima la colaboración, la responsabilidad, el protagonismo de los participantes y por sobre todo el uso de los poderes de los cuales todos somos poseedores y que aprendemos a manejar y regular.

3.1 Aula Pacífica

En nuestro país, actualmente es mucho más factible, un proceso de incorporación de los Sistemas de Resolución Alternativa de Conflictos, por la coincidencia de principios entre éste y la Reforma Educacional.

En este Programa se Incorpora la Resolución de Conflictos (habilidades, principios, procedimientos de solución a problemas) en el currículum académico central, relacionado con la metodología general del aprendizaje cooperativo. Generalmente se va construyendo con la participación de cada profesor, hasta conformar una red que se extiende por toda la escuela.



Los objetivos que persigue el Aula Pacífica son:

- Que los niños aprendan a trabajar juntos, en un clima de confianza y cooperación
- Que sean capaces de comunicarse efectivamente.
- Que aprendan a expresar sus emociones encauzadas en forma no agresiva.
- Que desarrollen habilidades para resolver situaciones problemáticas.

Los profesores que utilizan este sistema de Aula Pacífica usan las mismas metodologías para enfrentar todos los aprendizajes.

Para desarrollar un proyecto de Aula Pacífica, le proponemos:

1. Incluir, junto con el desarrollo de contenidos en los sectores de aprendizaje, los objetivos anteriormente planteados.
2. Pueden trabajar los objetivos en forma independiente y también en conjunto con los contenidos.
3. Proponer dichos objetivos adaptados al nivel de aprendizaje de sus alumnos
4. Plantear las situaciones de aprendizaje como problemas a resolver.
5. Evaluar en forma permanente el desarrollo del proyecto.

CLASE 08

3.2 Escuela Pacífica

La introducción de la Resolución de Conflictos en la escuela tiene un efecto de transformación bastante fuerte y profundo, una transformación cultural a más amplia escala.

Para la implementación de un Programa de Escuela Pacífica se debe planificar una acción a escala, es decir, comenzar por introducir en cada uno de los estamentos los conceptos, estudiar las ventajas y tomar decisiones en conjunto de cómo se comenzará a llevar a la práctica. Este Programa requiere de una profunda reflexión previa del conjunto de la comunidad, ya que los cambios que supone deben ser asumidos por todos.

Debemos considerar que este Programa integra la Resolución de Conflictos en el funcionamiento general e integral de la escuela. Por tanto en este sistema los conceptos y habilidades son aprendidos y usados por todos los miembros de la comunidad escolar, lo que lleva a una transformación de fondo, de tipo global. En el que se incorporan, en el ambiente de la escuela, la preocupación por los demás, la honestidad, la cooperación, la tolerancia.

El enfoque de la Escuela Pacífica incluye además un ambiente de aprendizaje cooperativo, con una seria preparación en los conceptos y dominio de técnicas. Sistemas de trabajo en el aula, la escuela y la integración de los conceptos y habilidades de Resolución de Conflictos en el currículum académico, contemplado la parte teórica y la práctica.

Como este programa apunta a una implementación global, revisaremos algunas cualidades que apuntan a su desarrollo integral:

- Un programa de mediación entre compañeros (horizontal); entre profesores y alumnos (vertical); entre adultos (horizontal).
- Padres que se incorporan apoyando, aprendiendo y usando las habilidades.
- Una aceptación y conocimiento del programa por todos los integrantes de la escuela.
- Enseñanza para todos los alumnos
- Un Programa de Resolución de Conflictos entre adultos.

Las evaluaciones y estudios de los programas aplicados han demostrado que los mediadores experimentaron menos conflictos cada vez, tanto en el ámbito personal, como escolar, se incrementó una conducta de ayuda a los otros. Por tanto los programas de Mediación tienen mayor impacto que los programas escolares globales en el desarrollo de valores pro sociales.

De acuerdo a los resultados vistos en los colegios que se han aplicado este programa podemos observar que el clima escolar experimenta cambios positivos. La mayoría de los profesores señala que el clima que se vive en la escuela, posterior a la aplicación del programa, es absolutamente diferente.

- **Método puede resolver Problemas**

En este programa se enseña a los alumnos a resolver problemas cotidianos enseñándoles a manejar el “qué pensar” y “qué no pensar”.

Las palabras asociadas al juego conducen al niño a pensar si su idea es o no correcta y se implementa desde los cursos más pequeños, dentro de las actividades de juego y estudio.

Por ejemplo, esta actividad puede comenzar con preguntas como:

¿Quién está en la mesa? y ¿quién no está?
¿Quién tiene algo? y ¿quién no lo tiene?
¿Quién hace algo? y ¿quién no lo hace?

A partir de esto los niños aprenden a pensar que puede ser eso o lo otro, que la idea puede ser buena o no y que las consecuencias pueden ser buenas o malas. En resumen, aprenden a pensar en diferentes formas para resolver el problema.

Después de un tiempo, aproximadamente un mes, se puede empezar a trabajar con los sentimientos. El objetivo es comprender el significado de conceptos como contento, triste, enojado, asustado y frustrado, a través de actividades como observar dibujos o fotografías y recordando cómo se sienten frente a determinados estímulos.

Luego se trabaja para ayudar a comprender que las personas enfrentadas a un mismo hecho pueden sentir diferente.

Paso 1

Con la observación de dibujos o fotos donde los niños pueden interpretar las situaciones y explicar lo que ocurre.

Para responder a la pregunta ¿Cómo se puede saber?, se usan pares de palabras: contento- triste, enojado- triste, luego se les indica que podrían contestar observando, escuchando y preguntando.

Ejemplo:

1.-Observando dibujos como el que se presenta, se hacen las siguientes preguntas:

- ¿Cómo está el niño?
- ¿Cómo lo sabes?
- ¿Puedes escucharlo?
- ¿Puedes preguntarle?
- ¿Puedes mirarlo?

Frente a esta situación se entiende que solo se puede ver, sin embargo también es posible representar los sentimientos, reiterando las preguntas hasta obtener las evidencias por la observación, el escuchar y el preguntar.

Después se puede empezar a completar la información por parte de la profesora ¿Cómo crees tú que me siento yo si...?

Estas actividades se pueden incorporar al resto del currículum integrando cualquier otro aprendizaje, para enseñar la habilidad de encontrar siempre soluciones alternativas, en donde se puede vincular estos conceptos de: esto o lo otro, “si pasa esto puede ocurrir esto”.



Paso 2

Un paso más avanzado trata de seguir la historia de los acontecimientos.

- ¿Por qué la gente hace lo que hace?
- ¿Por qué estos niños pelean?

Los niños deben ser estimulados a dar todas las razones que puedan, para finalmente elegir entre todas una alternativa.

Se busca entonces la causa anterior:

¿Qué habrá pasado antes?

Para luego buscar la explicación:

¿Por qué pudo pasar?

Finalmente se llega a una causa anterior aún a esta:

¿Y por qué pudo pasar eso?

En ese momento se puede alcanzar la búsqueda de los posibles sentimientos involucrados:

Por ejemplo: Encontrar respuestas alternativas a esta pregunta

¿Cómo pudo sentirse el niño?

- Como estrategia de aplicación se puede usar la técnica con un cuento.
- Se piensa el problema del cuento.
- Se buscan las causas.
- Luego los sentimientos.

Se encuentran soluciones alternativas y para saber si son buenas se imaginan las consecuencias:

Solución 1	Consecuencia 1
Solución 2	Consecuencia 2
Solución 3	Consecuencia 3

Este diseño está preparado para niños de Jardín, 1º y 2º Básico. Las experiencias dicen que los alumnos que han sido introducidos en este sistema en los tres primeros niveles aún en cuarto año siguen manteniendo las conductas.

CLASE 09

- Método de “Ganar y Perder”

Existen métodos en los que siempre uno de los participantes ganará y el otro o los otros resultarán perdedores. Esto no sólo ocurre en la sala de clases, es la forma más frecuente, en nuestra sociedad, para resolver las situaciones conflictivas.

Llamaremos método de “Ganar y Perder” a aquel en que, para resolver los conflictos, se utilice la autoridad. En la escuela, por lo general es el profesor el que gana y el alumno el que pierde.

Profesor: ¡Ya estoy cansada de decirte que no debes llegar atrasado a la clase!
Alumno: Me demoré porque tenía que guardar las colchonetas...
Profesor: ¡Pero siempre llegas atrasado a mi clase!
Alumno: Disculpe, pero es que soy el encargado...
Profesor: ¡Si no es por una cosa, es por otra, el asunto es que siempre te atrasas!
Alumno: Pero...
Profesor: ¡La próxima vez, si te atrasas, no entras!
Alumno: Voy a tratar...
Profesor: ¡A tu puesto!

En otra modalidad del método de ganar y perder, ocurre lo contrario, el alumno es el que gana y el profesor el que pierde.

Profesor: ¡Te lo advertí varias veces que si seguías hablando te irías de la sala!
Alumno: Pero, ... ¡yo no estoy hablando!
Profesor: ¿Cómo? ¡Lo estás haciendo!
Alumno: Sólo le estaba explicando...
Profesor: ¡Igual estabas hablando!
Alumno: Le digo que le estoy explicando...
Profesor: ¡Sal de la sala!
Alumno: Pero Profe, si me voy a quedar en silencio...
Profesor: ¡Sal de la sala, por favor!
Alumno: ¡Última oportunidad, le prometo que me quedo en silencio!
Profesor: ¡Te estoy diciendo que salgas!
Alumno: No sea... le prometo que no interrumpo más, le juro...
Profesor: ¡Ya, basta! Haz lo que quieras, espero que sea cierto...

En ambos casos la situación que se produce es la misma. Hay competencia, obstinación, falta de respeto por el otro. En ambas situaciones el perdedor se sentirá resentido y enojado.

El método autoritario, en el cual el profesor es el que gana, puede tener algunas ventajas, sólo en aquellas ocasiones en que se requiere una acción urgente.

Por ejemplo:

¡Bájate inmediatamente de esa ventana!

Allí se justifica el uso del poder, estamos frente a una situación de riesgo que no requiere de mayor reflexión.

También es necesario el uso del autoritarismo cuando el grupo con el que se confronta es demasiado grande y no se puede entrar a una discusión con todos al mismo tiempo.

Pero usado en otros momentos, en otras situaciones, tiene demasiados efectos negativos como para considerarlo un método constructivo, especialmente porque provoca muchos resentimientos y hostilidades en el perdedor.

Además inhibe la responsabilidad, la autorregulación y la independencia, requiere de la presencia constante del ganador para mantener la posición o comportamiento requerido.

También fomenta la sumisión, principalmente por el miedo, como consecuencia actúa inhibiendo la creatividad y la innovación.

En el ganador provoca una baja satisfacción en lo que se hace y genera, originando sentimientos de culpa, porque ha debido recurrir a la fuerza para ganar.

En el caso contrario, cuando el alumno es el que gana, la única ventaja puede ser la rapidez con la que se deshace el conflicto, dándose por vencido el profesor. Pero las consecuencias negativas de la utilización de este método produce otras reacciones en el alumno, como por ejemplo, los niños o niñas ganadores se vuelven más egoístas, indisciplinados y sin espíritu de colaboración. También los alumnos pierden el respeto por los profesores y éstos desarrollan resentimientos que luego se extienden también hacia la enseñanza. Los ganadores, para obtener lo que quieren, también están usando la fuerza.

Por lo general ninguno de los dos métodos se usa en forma exclusiva. En la sala de clases, durante una jornada cualquiera, se mezclan unos y otros.

Esta situación, crea mucha confusión en los alumnos, porque no conocen los límites, no saben en qué escenario se mueven exactamente. Lo que un día es una conducta terrible e intolerable, al día siguiente es mirada con benevolencia.

A veces se comienza con un método, ejerciendo la tolerancia frente a todo lo que ocurre hasta un momento donde ya no se resiste más y se explota. Se produce, de esta manera, un círculo que se repite infinitamente.

Los alumnos, que ya conocen la dinámica, se preparan para iniciar este círculo y juegan con él, se preparan para el momento de la explosión, porque el ciclo se repite siempre de la misma forma. Pero se confunden, sobre todo en las diferencias entre los maestros, porque aún cuando resulta para ellos muy fácil determinar las características del profesor, es difícil que un grupo completo se ajuste a los tiempos de la tolerancia y explosión de cada docente.

Este problema es una de las temáticas más repetidas en las discusiones entre maestros y que hace perder una gran cantidad de tiempo. ¿Cuántas veces se escucha en las reuniones de profesores lo siguiente?:

Cuando entran en conflicto el profesor con los alumnos, alumnos v/s alumnos, directivos v/s profesores, padres v/s profesores, siempre lo que hay detrás es una lucha de poder, porque el poder se asocia con la autoridad.

CLASE 10

- ¿Qué es la Autoridad?

La concepción más arraigada en nuestra sociedad es que para conseguir disciplina hay que usar la autoridad.

Así educan los padres a los hijos y esta autoridad es traspasada por los padres a los profesores para continuar la educación de los niños.

Existen dos explicaciones que interpretan la autoridad:

La primera se basa en el conocimiento, en la experiencia, en las habilidades. Un claro ejemplo de esto es cuando para los niños los adultos representan este tipo de autoridad y esto indudablemente va cambiando con los años. Mientras más se haya alimentado la idea de que los adultos “son” autoridad, más violentamente se desilusionarán al descubrir la verdad en la medida que ellos crecen. Debemos considerar que los adultos ignoran cosas, se equivocan, no pueden controlarlo todo, cuando los niños lo comprueban, esto les causa una gran decepción. Sobre todo si estos mismos adultos son los que alimentaron la fantasía de los niños al considerarlos superhéroes.

En cambio la autoridad asignada en forma realista, donde la experiencia y el conocimiento tienen un peso equilibrado, no exagerado ni único, hará que los niños a medida que crezcan vayan alcanzando la paridad sin crisis en lo relacionado a la autoridad asignada.

Frente a esto la Reforma Educacional con la puesta en marcha de los Objetivos Fundamentales Transversales está incorporando una nueva visión de los roles que tienen los alumnos en su propia formación, a través del tratamiento de los OFT se promueve la valoración de sí mismos y de sus propias características, la diversidad y la individualidad y sobre todo el ser capaz de aceptar los puntos de vista de los otros.

La segunda interpretación de autoridad está relacionada con el poder. En la sala de clases este poder se maneja como la posibilidad de premiar, sobre todo a quienes actúan dentro de los límites previamente establecidos, esto puede ser otorgándoles garantías de realizar actividades o de gozar de algunos beneficios extras, o bien la posibilidad de castigar, causándole molestias o incomodidad, llamándoles la atención verbalmente, quitándoles beneficios o simplemente sometiéndolos a castigos como quedarse de pie, salir de la sala, perder los recreos, etc.

Cuando los niños son muy pequeños, los maestros poseen muchos medios para satisfacer las necesidades de los alumnos. A medida que crecen las necesidades cambian y el profesor pierde paulatinamente la capacidad de satisfacerlas, en consecuencia, pierde poder.

Si la queja de los profesores es que no tienen autoridad frente a sus alumnos, lo que en realidad están diciendo es que no están logrando tener el poder de premiar o castigar. Este es un problema que se comprueba con algo muy común, en la mayoría de las escuelas la gran queja es de los profesores que tienen menos tiempo compartido con los alumnos, dicen no tener autoridad, les cuesta "controlar la situación", lo que ocurre es que por la misma razón, el poco tiempo de permanencia con los alumnos, les limita las posibilidades de otorgar premios o castigos significativos.



Cuando se califica a algunos profesores como muy autoritarios en realidad se está hablando de aquellos que dependen absolutamente de la recompensa y del castigo para controlar a sus alumnos. El poder que ellos ejercen ha funcionado siempre como método de control.

Los profesores detentan este poder, mientras sus alumnos se mantienen en situación de dependencia.

Cuando pequeños necesitan del reconocimiento y la satisfacción de sus necesidades por parte de los adultos, a medida que crecen, sus necesidades son diferentes y muchas de ellas pueden satisfacerlas por sí mismos, por lo tanto los adultos, en general, y los profesores, en particular, pierden el poder de recompensar a la vez que pierden el poder del castigo.

Cuando son pequeños se considera castigo suficiente sacarlos del lugar, separarlos de su grupo, quitarles juguetes o cosas que quieren, mandar comunicaciones a sus padres. Los alumnos entonces aprenden a sentir miedo al castigo y a las presiones que ejercen los profesores sobre ellos, por lo que evitan tener comportamientos que los conduzcan a enfrentar estas desagradables situaciones.

Con el paso del tiempo, el miedo al castigo va desapareciendo, ya es una situación conocida, el profesor se ha transformado en una persona casi de la misma talla física que ellos y ellas, por lo tanto, el miedo y la presión se enfrentan de manera diferente; resultado: los docentes pierden poder.

La mayoría de los profesores y profesoras, rechazan de plano el uso del miedo y la dependencia como forma de controlar a sus alumnos. Esto constituye un conflicto interno dentro de ellos, porque no quieren formar alumnos temerosos y dependientes, por el contrario, buscan llegar a tener alumnos autocontrolados, independientes y autodisciplinados, pero cuando lo logran, sienten que deben controlarlos y entonces el uso del poder no da resultado.

Cuando los que utilizan el poder son los alumnos, ya que el profesor por cansancio lo cede, las reacciones que se producen en los profesores, son más o menos las mismas que tienen los alumnos. La venganza, que el o la profesora suele expresar es hacer pruebas sorpresa, bajando las calificaciones o subiendo las exigencias, utilizando los recursos que le brinda su posición; o buscando la asociación con otros profesores para tratar de adquirir más poder, poniéndose de acuerdo en estrategias comunes a utilizar, estas acciones pueden encauzar al profesor a sufrir el riesgo de padecer malestares físicos y no tener ánimo para crear nada nuevo y no se dedique a nada que le implique más del mínimo esfuerzo que requiera el cumplir con sus labores, tratando de no comprometerse afectivamente con nada.

La aplicación del poder provoca la inmediata aparición de un contrapoder. A medida que se aplican más medidas de poder, se generan igual o más cantidad de reacciones que obligan a redoblar las fuerzas para ejercer mayor control, más reglas, más restricciones.

La acción del poder no influye de manera auténtica sobre los alumnos, porque ellos sólo actúan para cumplir la norma mientras estén bajo vigilancia del que ejerce el poder. El comportamiento desaparece en cuanto se ausenta el controlador.

El uso del poder además tiene otra consecuencia sobre el plano afectivo, impidiendo que las personas que ejercen la autoridad disfruten de relaciones de afecto agradables y amistosas, esto ocurre a los profesores y a los alumnos. Los profesores son temidos y hasta detestados por los alumnos y los niños que utilizan el poder, pierden el cariño y reconocimiento de los adultos y de sus pares, porque se convierten en personitas intolerables e irrespetuosas.

Finalmente, después de todos los perjuicios que provoca el mal uso de la autoridad, el único gran problema es que cada vez se designa menos tiempo para crear actividades propicias al aprendizaje, lo que va en desmedro de la función docente y de obtener alumnos competentes a los niveles sociales.

CLASE 11

- El Poder y la Autoridad Instalados en la Escuela.

El poder permanece muy arraigado dentro de las escuelas, en la actualidad se justifica su presencia alimentándolos con diversos mitos.

El primero de estos mitos dice que el poder pertenece a quien sabe más o tiene más experiencia. Basados en este argumento, son los padres y los profesores quienes poseen esta autoridad. Al otro, u otros, se les considera ignorantes o poco experimentados como para saber lo que quieren, por lo tanto, el poder está en manos de los que decidirán por ellos.

En segundo lugar, se argumenta que los alumnos necesitan límites. Lo que es absolutamente cierto, pero estos límites no necesariamente deben ser fijados en forma unilateral, también puede tomarse en cuenta la opinión o las necesidades de quienes se moverán dentro de esos límites.

El tercero de estos mitos, se refiere a la responsabilidad que los profesores tienen por ser los depositarios y encargados de transmitir los valores y cultura de la comunidad.

Esta responsabilidad significa ejercer una influencia sobre las comunidades estudiantiles, pero se confunde “influencia” con “poder”, no reparando en el hecho que la práctica muestra justo los efectos contrarios, porque cuando se trata de imponer algo por la fuerza se provocan reacciones de repudio o rebeldía frente a lo establecido.

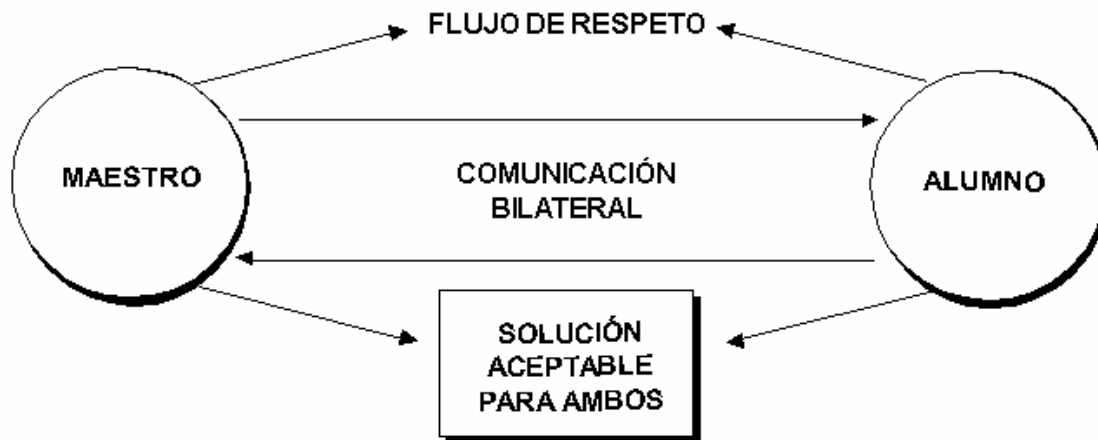
Por último, se cree que es necesario ejercer el poder sobre algunos alumnos en particular, cuando sean más agresivos o “difíciles”. Si se mira esto con más atención se podrá observar que estos alumnos “incontrolables” son los que menos necesitan que se les apliquen los controles externos y por el contrario, lo que requieren es implementar un buen sistema de control interno.

- Método “Sin Perdedores”

En éste método, los participantes y poseedores del conflicto, deben ser creativos para resolver su problema, que es único y cuya solución, también única, debe ser construida por ambos.

Para el Método “Sin Perdedores”, el conflicto se define como un problema que hay que resolver, para luego buscar las soluciones. Aquí los conflictos son considerados como sucesos naturales, no destructivos y además saludables.

Esquema del Método Sin Perdedores



En el esquema del Método “Sin Perdedores”, profesor y alumno son representados por símbolos iguales, para demostrar que entre ellos no hay diferencia de poder. Además existe, una relación horizontal, donde la comunicación es bilateral.

Como interpretación general *el poder no tiene cabida en este método.*

CLASE 12

- Desarrollo del Método “Sin Perdedores”

Resolver el conflicto a través de este método, tiene como primer requisito llevar a cabo un proceso que debe seguirse paso a paso. Este método está basado en un proceso de seis pasos para la solución de problemas de John Dewey.

- 1.- Definir el problema.
- 2.- Generar posibles soluciones.
- 3.- Evaluar las soluciones.
- 4.- Decidir cuál es la mejor solución.
- 5.- Determinar cómo implementar la solución.
- 6.- Verificar qué tan bien resolvió el problema la solución elegida.

En algunos de los conflictos profesor- alumno, no es necesario seguir todos los pasos, por el manejo que puede darle el profesor; pero si se trata de conflictos en los que está involucrado todo el curso o grupos dentro de él, será necesario cumplirlos a cabalidad.

Paso 1.- Definir el problema

Este es uno de los pasos primordiales, debido que al identificar el problema podemos avanzar con los siguientes pasos. En algunas ocasiones este método falla y se debe a que este paso no fue aplicado correctamente.

Recomendaciones o sugerencias:

- a. Explicar antes de comenzar el método, dejando en claro a los alumnos que esta no es una manera de manipularlos sino un nuevo método que el profesor quiere implementar. Es posible que si les explica el modo cómo el profesor se interesó y dónde conoció el tema, haga que los alumnos se interesen más.
- b. Se debe involucrar en la solución del problema sólo a los que son parte del conflicto.
- c. La participación en este método es absolutamente voluntaria.
- d. Asegurarse de brindar todo el tiempo que sea necesario.
- e. Confirmar que los sentimientos y las necesidades se comuniquen en mensajes YO, sin caer en la exageración de los sentimientos.

- f. Enunciar el problema, no la solución que cada uno quiere.
- g. Utilizar las formas activas de escuchar.
- h. Evitar introducir el método para resolver algún conflicto relacionado con una regla ya decidida.
- i. La primera vez que se use el método, no incluir problemas que afecten sólo al profesor.

Paso 2. Generar posibles soluciones.

En esta etapa todos los participantes en el conflicto, profesores y alumnos, pueden ofrecer las más variadas alternativas de solución.

Recomendaciones o sugerencias:

- a. No evaluar las soluciones propuestas a medida que se presenten.
- b. Alentar la participación de todos.
- c. Registrar cada solución.
- d. Incentivar la participación de todos, dirigiéndose a ellos en conjunto, no preguntar individualmente.
- e. Cuando se produzca un estancamiento, es conveniente reenfocar el tema.

Paso 3.- Evaluar las soluciones

La idea es que en esta parte del método todos los participantes se involucren y aporten sugerencias para su evaluación.

Recomendaciones

- a) Empezar el proceso con preguntas abiertas hacia todos.
- b) Eliminar las soluciones que provoquen rechazo o sentimientos negativos en algunos.
- c) Utilizar las formas activas de escuchar.

- d) Enunciar las opiniones y preferencias del profesor, debido a que tiene todo el derecho de hacerlo.
- e) Utilizar mensajes YO.
- f) No acelerar el proceso. Se debe tomar todo el tiempo que sea necesario.
- g) Alentar de manera positiva.

Paso 4.- Tomar la decisión

Si se han seguido con cuidado todos los pasos anteriores, éste no será tan difícil como parece, porque han venido ejercitando el sistema de discusión y han tomado acuerdos de continuar.

Al final del paso anterior y luego de una especie de preselección, es común que queden algunas soluciones buena calidad, entre las tantas ofrecidas. En ocasiones las soluciones son tan claramente preferidas por todos que realizar el paso 4 resulta innecesario.

Recomendaciones y Sugerencias

- a) No votar para elegir la solución. Las votaciones producen igualmente ganadores y perdedores. En este paso se trata de llegar al consenso.
- b) Probar las posibles soluciones jugando a la imaginación. Pensar en qué pasaría si se eligiese cada una de las soluciones propuestas.
- c) No adoptar soluciones hasta no estar todos de acuerdo. Hay que preguntar si verdaderamente todos están de acuerdo en adoptar la solución x.
- d) Escribir el acuerdo y si es posible, que sea firmado por todos los participantes.

Paso 5.- Determinar cómo implementar la solución.

Muchas veces ocurre que los esfuerzos desplegados en encontrar una solución verdaderamente creativa para el conflicto, se ven frustrados, porque las decisiones nunca se implementan. El grupo debe determinar entonces, claramente, todo lo que debe hacer para llevar a la práctica la solución del problema, y esto debe hacerse:

- a) Con el grupo, decidiendo qué hacer para empezar y quién se hace responsable de cada cosa.

- b) Definiendo los conceptos sobre los cuales se está llegando a acuerdo. Por ejemplo, ¿Qué es una sala limpia y ordenada?
- c) Consignando todas las responsabilidades en un papelógrafo, para tener a la vista las responsabilidades y poder chequear de vez en cuando lo que va ocurriendo, si se cumplen, o si no, recordarlas.

Paso 6. Determinar el éxito de la solución.

Este paso es muy importante, pero no siempre es necesario darle tanta importancia. Se puede partir con preguntas como:

- ¿Ha desaparecido el problema?
- ¿Estamos contentos con lo que hicimos?
- ¿Qué tan buena fue nuestra solución?

Para poder responder estas interrogantes es muy importante considerar que se debe:

- a. Revisar constantemente el cumplimiento de los compromisos. Es conveniente ir evaluando cómo los participantes van asumiendo la solución.
- b. Cuando la solución no ha resuelto el problema se puede deber a alguna dificultad inesperada en la solución o la implementación.
- c. Una solución creativa permite que todos satisfagan sus necesidades. Si por el contrario, se transforma en un verdadero sacrificio colectivo, la solución puede ser descartada y es recomendable buscar otra.

Aún cuando la solución haya resuelto el problema original, debemos tomar en cuenta que las necesidades cambian y las situaciones también y debido esto es necesario evaluar de vez en cuando, para verificar si el problema no renació o se generaron algún conflicto similar.

- Beneficios del Método “Sin Perdedores”

La principal ventaja de un Método para resolver los conflictos como el Método “Sin Perdedores” es que una vez resuelto el problema, no hay resentimientos, porque ninguna de las partes ha resultado ganadora, sino ambas han satisfecho sus necesidades.

A pesar de todo lo que se pueda pensar, las personas valoran más el hecho de que las necesidades de todas las partes involucradas estén satisfechas, a que solamente algunos logren satisfacer sus necesidades a costa de otro.

Puesto que todos han participado en el proceso de búsqueda, la motivación aumenta al querer implementar la solución, en respuesta al esfuerzo que se ha otorgado en resolver los problemas o conflictos. Como otra característica, las soluciones son mucho más creativas porque surgen de un conjunto de personas, conocimientos y experiencias. Además las soluciones sin perdedores unen a las personas, porque nacen entre ellos sentimientos de cariño al trabajar unidas en la búsqueda de soluciones.

En este procedimiento no se necesita la presencia de la autoridad ni del poder, con lo que se evitan los comportamientos destructivos, que aparecen especialmente en los alumnos como mecanismos de defensa.

Este método ayuda a resolver los problemas reales, a diferencia de los métodos de "Ganar y Perder", donde lo que se trata, son más bien los problemas superficiales. En este caso se llega más a fondo, por la misma búsqueda de soluciones que va dando la pauta de hasta dónde hay que llegar para satisfacer las necesidades de todos.

Con un método como éste, sin perdedores, los alumnos se vuelven más responsables y maduros, porque están actuando por sí mismos, sin coacción, sin miedo, comprendiendo que son capaces de tomar decisiones y responsabilizarse por ellas.

RAMO:
TALLER DE APLICACIÓN EN RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS



**IPLACEX**
instituto profesional

UNIDAD II

LA MEDIACIÓN COMO PROYECTO PEDAGÓGICO

CLASE 01

1. LA MEDIACIÓN

A partir de la década del '60 surgen en el mundo una serie de movimientos como respuesta a los acontecimientos sociales que estaban ocurriendo. Aparecen así organizaciones feministas, movimientos por la integración racial, agrupaciones pacifistas, hippies, en fin, una variada gama de organizaciones que reflejan en último término una toma de conciencia de los derechos ciudadanos que se traduce en una emergente necesidad de organización y participación civil.

Junto con esto y a partir de grandes conflictos bélicos en los que se había visto envuelto el mundo entero, surge un gran cuestionamiento. La forma tradicional para resolver los conflictos, por ejemplo; la guerra, con la que se habían resuelto los litigios entre las naciones, con las consecuencias a las que se habían visto sometidos sus pueblos, es cuestionada públicamente. Frente a ello se formaron grupos organizados de ciudadanos para manifestarse en contra y buscan soluciones alternativas.



Otro fenómeno social que cambia las relaciones entre las personas, es la “globalización”, especialmente en el ámbito de la comunicación y de la cultura. La vida comunitaria comienza a quedar expuesta para todos en la “aldea global”, esto hace posible que las experiencias más variadas que ocurren a otros, en cualquier lugar del mundo, sean incorporadas a la experiencia propia y se pueda reflexionar sobre ellas, dando el impulso para exigir un tratamiento más humano, menos discriminatorio y más activo.

Todos estos cambios llevan consigo un nuevo concepto: el ser humano es capaz de enfrentar situaciones difíciles, reflexionar sobre ellas y tomar decisiones de las que se siente capaz de asumir como su propia responsabilidad. En resumen, un ser humano que es capaz de hacerse cargo de sí mismo, de sus actos y de las consecuencias que le acarreen los mismos.

1.1 Nace la Mediación

La Mediación nace en la década del '70 en Estados Unidos como una respuesta alternativa a las formas tradicionales de resolución de conflictos. La

práctica de la Mediación ha ido en aumento en los últimos tiempos en todo el mundo, debido principalmente a que sus resultados han sido muy efectivos.

En los comienzos aparece y se desarrolla al alero de las organizaciones comunitarias y para actuar principalmente como un camino alternativo a los tribunales. Pero muy pronto, dadas algunas experiencias positivas realizadas con la participación de escolares en programas de información, se incorporó en algunas escuelas como parte del currículum.

Experiencias de mediación en el campo de la educación, y con gran éxito, se realizan en la actualidad en Estados Unidos, Canadá, Francia, España, Colombia, Argentina y por medio de un Plan Piloto del Ministerio de Educación, desde 1999, en algunos Liceos de Santiago.

1.1.1. ¿Qué es la Mediación?

Básicamente, la mediación es un procedimiento en el que participan las personas que tienen un conflicto, con la asistencia de un tercero o tercera imparcial, que les ayuda a aislar el problema en disputa, con el objetivo de desarrollar acciones tendientes a llegar a acuerdos satisfactorios para ambos. La imparcialidad de este tercero se garantiza con el hecho que se encuentra fuera del sistema de interacción de los que tienen el conflicto y entra sólo con la intención de favorecer a ambos. Esta quizás es la característica más fuerte del mediador, su labor siempre va dirigida a que ambas partes queden satisfechas con los acuerdos que se logren.

Por otro lado la Mediación es un proceso que, como tal, tiene etapas que deben seguirse para lograr el resultado esperado.

Y frente a esto debemos considerar que la mediación parte de la idea que el conflicto es positivo, porque pone a las personas en la posición de conocerse a sí mismas en el momento de enfrentar el conflicto.

Un conflicto resuelto con éxito puede traer beneficios, tanto en el momento mismo de llegar a la solución, como también a futuro, enfrentando otros conflictos con una actitud completamente diferente y con disposición a resolverlos adecuadamente.

La mediación se está empezando a ejercer formalmente en nuestro país, en el campo de la Justicia, en la resolución de conflictos familiares (tuiciones, pensiones alimenticias, etc.), en el ámbito empresarial y laboral y en las experiencias que ha iniciado el Ministerio de Educación, a manera de planes piloto.

La mediación siendo un método para manejar y resolver conflictos en educación no tiene solamente el enfoque de las relaciones humanas, también se aplica a los aprendizajes de contenidos. El esquema básicamente es el mismo: Un problema o situación conflictiva, las partes involucradas en él y el mediador, en este caso el profesor o profesora ejerce el rol de mediador del aprendizaje, creando las situaciones, brindando las oportunidades, guiando los encuentros para que los alumnos y alumnas lleguen a solucionar el problema y con esto, durante el desarrollo del proceso hayan adquirido una serie de conocimientos.

1.1.2. ¿Qué ventajas tiene la Mediación?

A continuación señalaremos algunas de las ventajas más importantes que caracterizan a la Mediación:

- a) En el campo de la Justicia tiene dos aspectos que claramente constituyen ventajas, descongestión del sistema judicial y ahorro.

La primera se produce porque hay una gran cantidad de casos que llegan a tribunales, produciendo allí una tremenda congestión, que podrían ser resueltos sin la necesidad de un juicio.

La segunda tiene estrecha relación con el anterior y se traduce en ahorro de tiempo y dinero, tanto para las personas, como para las instituciones.

Del sinnúmero de casos que llegan a los Tribunales, algunos pasan largo tiempo sin ningún tipo de avance ni posibilidades de solución, con el consecuente gasto de dinero, tanto para las personas involucradas, quienes deben hacer numerosas presentaciones y otras diligencias, como para el Estado.

- b) La mediación evita la existencia de ganadores o perdedores, por lo tanto, se salvaguarda la futura relación de los participantes.
- c) Es un proceso creativo en la medida que no hay límites para la búsqueda de soluciones y al establecer el acuerdo.
- d) Es un proceso activo, puesto que los disputantes son quienes deben ponerse en acción para encontrar la solución.
- e) La mayor ventaja individual es el aumento del protagonismo, lo que hace aumentar la responsabilidad de las personas.

- f) Los acuerdos logrados después de un proceso de mediación son más duraderos en el tiempo. De acuerdo a las investigaciones realizadas en Estados Unidos, los acuerdos son a más largo plazo, debido a que las partes reconocen su co-autoría en el acuerdo.
- g) Constituye un aprendizaje que puede ser reutilizado en la eventualidad de enfrentar un nuevo conflicto, sea del mismo tipo o no, porque el método aprendido es una estrategia que se incorpora a la vida.
- h) Dentro de la Reforma Educacional, el trabajo de mediación, ya sea para el manejo de los conflictos o para resolver problemas de conocimientos, está estrechamente vinculado especialmente con los Objetivos Fundamentales Transversales, sobre todo los relacionados con el desarrollo de la persona.

En contraposición a las ventajas ya analizadas podemos considerar que una de las dificultades que se vislumbrar en relación a este tema, es que para su instalación requiere de un tiempo apropiado, puesto que requiere de un cambio más profundo de tipo cultural, fundamentalmente abandonar las actitudes egoístas e individualistas y transformarlas en solidarias y de colaboración. El proceso de Reforma Educacional brinda un terreno fértil para desarrollar métodos alternativos de resolución de conflictos, pues sus objetivos son coincidentes.

CLASE 02

1.2. Modelos de Mediación.

Existen distintos modelos de mediación, según Suárez,1996, estos se dividen por lo menos en tres:

1. Modelo Tradicional - Lineal (Harvard).

En este modelo la comunicación es entendida en el sentido lineal. Dos individuos se comunican, uno expresa y el otro escucha (o no lo hace).

La función del mediador es ser un “facilitador de la comunicación para lograr un diálogo que es entendido como una comunicación bilateral efectiva.

El conflicto aparece con una causa, y debido a esto no se consideran las otras causas colaterales que pueden haber llevado al conflicto. Tampoco se toma en cuenta el contexto en que éste se produce. También a través del análisis, se trata de eliminar las percepciones erróneas del pasado que estén obstaculizando la comprensión del presente, intentando llegar a un acuerdo sobre el futuro.

Además las personas son concebidas como un todo y se da más importancia al interés y a las necesidades, sin considerar el factor relacional, ya que no intenta modificar las relaciones entre ellas, sino exclusivamente resolver el problema.

El énfasis de este modelo está puesto en el acuerdo, en disminuir o anular las diferencias entre las partes, una vez realizado esto se terminará o aliviará el conflicto.

Este modelo es muy útil en los conflictos de orden comercial, cuando se trata de disputas acerca de ganancias, distribución o manejo de bienes, etc. Este modelo se puede utilizar para resolver situaciones puntuales en las que no interese mejorar el clima relacional de las partes involucradas; por lo tanto, no se recomienda usar en la escuela donde el objetivo siempre debe ser mejorar la convivencia.

2.- Modelo Transformativo de Bush y Folger.

El objetivo de este modelo es modificar la relación entre las partes, no importando incluso el llegar a acuerdo, en este sentido es opuesto al Modelo Tradicional-Lineal.

El modelo Transformativo pone su acento en la comunicación, poniendo atención en el aspecto relacional. Se puede decir que este modelo se centra en la relación de las personas.

Aquí el conflicto es emergente y se va modificando a través de la intervención de la mediación, donde también se va modificando la relación. Busca lograr que las personas se hagan cargo de sus propias acciones y que se reconozca al “otro” como parte que co-protagoniza el conflicto.

En el contexto escolar, este método debe conducir al análisis de la relación entre los involucrados, qué pasa con ellos, por qué han llegado a este punto del conflicto, cómo se puede mejorar la relación para que no surja nuevamente un conflicto. El acuerdo al que se llega para resolver el conflicto que inicia la mediación es tan sólo una etapa, lo más importante es lo que ocurre con la relación, se trata de “salvarla”.

3.- Modelo Circular- Narrativo (Sara Cobb).

En este modelo el interés principal es la comunicación, entendida como un todo, en el que están inmersas dos o más personas y el mensaje que se transmite.

Se incluyen los elementos verbales y los paraverbales (gestualidad, corporalidad, etc.).

Este modelo considera que existen diversas causas que van conduciendo a la generación y proceso del conflicto, e incluso a la retroalimentación del mismo.

Los conceptos que sustentan el Modelo Circular - Narrativo provienen de otras áreas de las Ciencias Sociales, especialmente de la Teoría de Sistemas.

El método de este modelo se basa en aumentar las diferencias, no eliminarlas ni disminuirlas, permitiendo que se manifiesten hasta un cierto punto. A diferencia del Modelo Tradicional considera que las partes llegan a la mediación en una situación de orden, ya que cada una de ellas llega con una posición que normalmente es bastante rígida. Al agudizar el conflicto con la reconstrucción se permite que aparezcan posibilidades de solución.

Este modelo permite la dignificación de las personas a través de la legitimación de su parte dentro de la situación. Sus metas se dirigen hacia el fomento de la reflexión, a cambiar el significado y la creación de contextos. Lograr el acuerdo y modificar las relaciones son sus objetivos.

Este modelo se aplica fundamentalmente dando énfasis a los relatos que cada uno de los participantes hace del conflicto, se van relevando los detalles que marcan las diferencias de planteamiento para que el otro logre comprender el punto de vista opuesto. Las preguntas del mediador deben conducir a ello, a presentar a cada participante del conflicto la visión de su opuesto, así se va generando una comprensión del problema que conduce a diferentes posibilidades de solución.

CLASE 03

1.3. Mediación en Educación.

Los conflictos en la escuela no son accidentales, son de origen sistémico, se generan, agravan y perpetúan por la propia estructura de la escuela y la distribución del poder en ella.

En nuestro país, como en otros, el desafío de instalar la mediación significa también un desafío educativo, ya que implica un cambio mucho más amplio, un cambio de actitud frente a la vida. En la experiencia de instalación de la mediación en Tribunales de Justicia para resolver cuestiones de familia se ha comprobado la necesidad de educar a los niños y niñas en la mediación, lo que implica introducirla desde los primeros niveles y en diferentes modalidades, como Método de Manejo de Conflictos, de Resolución Alternativo y de Aprendizaje, ya que

constituye un cambio de mentalidad frente a las situaciones conflictivas, tanto las personales, como las de las comunidades.

La Reforma Educacional, plantea entre sus principios, la formación de personas activas, creativas, responsables de sus propios aprendizajes, que trabajen en forma colaborativa con objetivos que trasciendan hacia la sociedad futura. Pone a los estudiantes como sujetos de su aprendizaje, esto implica una concepción pedagógica en la que aprender se transforma, de una imposición a una necesidad fundamental de desarrollo humano.

La educación para la paz es un viejo anhelo de muchos filósofos y educadores. Ya en el siglo XVIII muchos autores proponían una pedagogía para la paz, que conduciría al hombre a una convivencia adecuada con sus congéneres.

En 1977, la UNESCO publica un documento que expresa la necesidad de desarrollar una pedagogía verdaderamente eficaz en lo referente a inculcar actitudes o pautas de comportamiento que esté en consonancia con los fines de paz y convivencia internacional y entre las tareas fundamentales que plantea para el siglo XXI está el “aprender a vivir juntos.”

Entonces, la educación para la resolución no agresiva de conflictos, debe formar parte de la formación integral de niños y niñas desde las más tempranas edades, ya que de esta manera se construirá en forma progresiva una cultura de la tolerancia, en la cual predominarán las tendencias que construyan la convivencia, haciendo retroceder esta actual y exacerbada necesidad de alimentar un individualismo que altera la convivencia.

Al considerar la mediación en la escuela se convierte en un importante medio preventivo de la violencia, en que no sólo se utiliza para resolver situaciones concretas en que la violencia se ha manifestado, sino para transformar las prácticas escolares autoritarias y violentas en modelos y estilos de convivencia escolar democrática. Pero requiere de algunas reflexiones y asumir nuevas actitudes.

Primero, el comprender que hay un cambio en los roles de docentes, no docentes y alumnos, en cuanto a las relaciones de poder que se establecen entre ellos.

Significa que, el asignar a los alumnos un papel protagónico en la resolución de sus propios conflictos, es aceptar descentrar el rol de los docentes en el proceso de aprendizaje (una vez más coincidiendo con los postulados de la Reforma Educacional), quiere decir, incorporar definitivamente la idea de la

legitimidad del saber de los alumnos respecto de sus propias necesidades y reconocer el valor del aprendizaje entre pares.

1.4. ¿Qué pasa con la Disciplina?

Dentro de los rasgos que caracterizan a la escuela, hay algunos que obstaculizan la introducción de la técnica de la mediación. El principal, es el sistema de disciplina.

En general, la disciplina dentro de la escuela aún no constituye una práctica reflexiva, muchas veces proviene del exterior, reglamentos ya existentes por mucho tiempo o bien copiados de otros sistemas, se incorporan y ponen en práctica de forma automática.

La Reforma Educacional implementa en todos los sectores de aprendizaje y por supuesto en los Objetivos Fundamentales Transversales, actividades en las que los alumnos tienen participación activa de sus aprendizajes, decisión sobre cómo y de qué manera van a aprender. Esta democratización se opone a los sistemas que antes mencionábamos donde se impone sin considerar las diferencias, el contexto y las necesidades, un sistema disciplinario que no ha surgido del conjunto de la comunidad escolar.



La incorporación de un Programa de mediación exige del sistema de disciplina dos cosas:

- Integrar la mediación y el sistema disciplinario al Proyecto Pedagógico.
- Determinar claramente la relación entre el sistema de disciplina y el Programa de Mediación, es decir, que los valores de la mediación y del

sistema de disciplina deben ser congruentes, además de los aspectos prácticos de intervención en los conflictos.

CLASE 04

1.5. Un Programa de Mediación en la Escuela

Aún cuando la mediación nació en un contexto comunitario y ha tenido mayor desarrollo en el ámbito judicial, la escuela no ha permanecido al margen de las expectativas que produce la mediación, sobre todo por la necesidad de incorporar nuevas conductas en las personas, esto, que cuanto más temprano se haga será mejor, tiene su lugar privilegiado en el sistema escolar. La escuela se presta a la mediación, en comparación con otro tipo de organizaciones, facilita la coexistencia, a una distancia adecuada, del rol que en ella representan los docentes, para-docentes, directores y alumnos, con la persona que es cada uno de ellos.

La relación de afecto que se deriva de la convivencia hace aparecer una trama de relaciones más solidarias que en otras organizaciones y los conflictos que en ella se producen, en general, se pueden resolver a través de la mediación.

En las experiencias realizadas en los países pioneros en este campo, demuestran el valioso aporte que es para la escuela.

En los inicios, por supuesto, no pretenderemos tener resultados inmediatos, ni muy impresionantes. No podremos observar cambios tan radicales, este será un proceso lento, como todos los que se dan en el ámbito de la educación, pero contribuirá fundamentalmente a la formación de los alumnos sobre todo como futuros ciudadanos, participativos y responsables.

La escuela tiene una serie de características que es importante tomar en cuenta al momento de intentar implementar la mediación.

En primer lugar cada escuela tiene una estructura programada de tal manera que proporcione los espacios, los tiempos y los recursos para lograr los objetivos que como institución persigue.

Conviven en la escuela dos grupos social y culturalmente distintos: autoridades y alumnos, con una relación jerárquica entre ellos. El poder que ejercen las autoridades no sólo existe en los aspectos represivos o inhibitorios, sino también en todas las decisiones que se tomen en la escuela, estilo, actividades, relaciones, etc.

También existe una relación, que según las características de cada escuela, será más o menos jerarquizada entre la dirección y los docentes. Los padres son otro elemento importante en la escuela, aunque no siempre manifiesto, están presentes. No pertenecen a la escuela, pero el hecho que adscriban o no los postulados de la misma, los hace aparecer en forma constante, en presencia o no.

En un modelo de escuela tradicional, que no tenga consideradas las necesidades de los alumnos ni de la sociedad en general, habrá que superar todas las contradicciones que aparezcan para poder implementar un Programa de Mediación, en cambio si se está considerando los cambios que la Reforma Educacional sugiere, estas contradicciones serán mucho menores. Por lo tanto, resulta más adecuado pensar en la introducción de estos programas en medio de las innovaciones que la Reforma exige, para que sea un cambio contextual y no responda a ningún voluntarismo o a una moda.

Es necesario que exista una coherencia entre el mensaje que se transmite en las actividades corrientes de clase y en el sistema administrativo para no crear una situación confusa con la transmisión de dobles mensajes.

1.6. La Mediación como Proyecto Pedagógico

La incorporación del trabajo por proyectos resulta en todo el ámbito educativo una tarea que reporta muy buenos resultados y que además se plantea como una necesidad a desarrollar en los diferentes sectores del aprendizaje.

Un Proyecto Pedagógico-Didáctico es una metodología para tratar contenidos escolares, que se caracteriza por estar basado en los intereses y necesidades de los niños y niñas quienes se involucran activamente en las etapas de realización del proyecto.

El tema de la metodología de proyectos es un tema que está incorporándose rápidamente en todas las áreas de la educación.

En los Proyectos Pedagógico Didácticos, todo lo relacionado con el enseñar y el aprender es pensado con la participación de todos los involucrados, docentes y alumnos, quienes adquieren así la calidad de verdaderos protagonistas y además responsables, de su aprendizaje.

El sentido del trabajo por proyectos está en la posibilidad de anticipación con que se va desarrollando, ya que los pasos a seguir van mostrando un camino y sus posibles problemas, lo que obliga a una actitud de alerta permanente tanto para los docentes como para los alumnos en el sentido de alcanzar las metas salvando las dificultades que encuentren en conjunto.

“Los Proyectos Pedagógico-Didácticos deben funcionar, a los ojos de docentes y alumnos, como ejes con un grado de significancia tal que justifiquen y pongan de manifiesto la necesidad de cada uno de los aprendizajes conceptuales, procedimentales y/o actitudinales que se encaren.

Un proyecto pedagógico comienza a funcionar cuando los niños y el maestro definen un objetivo claro que alcanzar, para cuyo logro se deberán llevar a cabo una serie de pasos que implican diversas tareas o actividades de aprendizaje. El trabajo del docente, según esta modalidad, consiste en plantear secuencias de situaciones de aprendizaje que permitirán al grupo concretar el proyecto acordado paso a paso, qué es necesario aprender y para qué (Weinstein y otros, 1994)”.

Cuando se trabaja con proyectos se establece, de consenso, un producto final a concretar por todos. Este producto responderá a las necesidades y los intereses relacionados con los contenidos curriculares.

Para lograr el producto, los alumnos deberán cumplir con una secuencia y tareas determinados previamente, por lo tanto, deberán aplicar variadas formas de resolución de problemas. En este proceso buscarán, investigarán, experimentarán, registrarán, calcularán, etc. Todos los aprendizajes que realicen en estas actividades serán vistos por ellos como reales necesidades, que se justifican en pos del logro del objetivo.

Enfrentando las tareas de aprendizaje como un proyecto o un problema a resolver, los contenidos tienen una perspectiva real y contextualizada.

“Los proyectos debieran provocar en el alumno ese efecto de sentido que moviliza la acción autónoma intelectual, la actitud de búsqueda, la perseverancia en una estrategia, el esfuerzo y la concentración que sólo observamos en los niños y en nosotros mismos cuando algo verdaderamente nos interesa y nos incumbe, (Weinstein y otros, 1994)”.

Como los proyectos necesitan, para su realización, la asistencia de diversas disciplinas, resulta más de acuerdo con la naturaleza del pensamiento que con la división arbitraria de las disciplinas, para que se adapte de mejor manera a los procesos de construcción de conocimientos.

CLASE 05

1.7. Relación Mediación Proyecto Pedagógico- Didáctico.

Las formas que adquiere la convivencia en el ámbito escolar permiten un tratamiento adecuado a través de la Metodología de Proyectos, además de constituir una buena instancia para practicar esta estrategia didáctica.

Como modalidad de trabajo, la Metodología de Proyectos favorece el desempeño cooperativo, además de constituir un espacio de formación conjunta, donde los docentes pueden analizar sus prácticas pedagógicas.

1.8. ¿Qué Tienen en común la Mediación y la Metodología de Proyectos?

- Ambas estimulan el aprendizaje colaborativo.
- Las dos basan su desarrollo en la comunicación a través del diálogo, como modo de resolver los desafíos que van planteando las tareas, hacia la consecución del objetivo.
- Requieren de reflexión, acuerdo y compromiso, haciendo del aprendizaje una cuestión de decisión personal.
- Ambas estrategias propician la autonomía y la responsabilidad de los participantes, tanto en el área de los conocimientos como en la de las relaciones personales.
- En las dos estrategias el desarrollo y el logro del objetivo dependen de que se mantenga el compromiso de participación de todos los implicados quienes están abocados a la tarea de construcción de algo nuevo y significativo para ellos.
- En la Mediación del Aprendizaje, la Metodología de Proyectos es una de las estrategias privilegiadas para poner en práctica todos los principios de la Mediación.

Algunas pautas para tomar en cuenta al pensar en un Proyecto de Mediación.

Como cualquier otra técnica, los resultados de la aplicación de ella no dependen tanto de la aplicación misma, sino del contexto dentro del cual se utiliza.

En el momento de iniciar el acercamiento de la escuela a los principios de la resolución creativa de conflictos, es fundamental el conocimiento de los principios y objetivos que mueven a la institución.

En el Proyecto Educativo se definen ideales y principios que la escuela pretende. A partir de él se proyectan los lineamientos pedagógicos, las estrategias didácticas y la estructura que adquiere la organización para lograr los fines que persigue. Por lo tanto, el Proyecto Educativo es el mejor instrumento para conocer, revisar y analizar los conceptos de convivencia que estamos manejando en la escuela.

El concepto de orientación escolar, también es otro de los recursos que podemos usar para adentrarnos en la filosofía de la escuela, ya en ella se determina el enfoque de desarrollo integral de sus alumnos y alumnas.

Todos estos son datos que es conveniente revisar, analizar y definir previamente a la decisión de comenzar a desarrollar un Proyecto Pedagógico-Didáctico de Mediación.

Hay una serie de preguntas que podemos plantearnos de manera inicial para comenzar a estructurar el proyecto.

1.9. ¿Cómo será la Mediación en la Escuela?

¿Será voluntaria u obligatoria?

Definir el carácter de obligatoriedad o no, de concurrir a la mediación. Aunque la mediación se caracteriza por ser un proceso voluntario, si se toma en cuenta que la escuela prescribe conductas que espera de sus alumnos y alumnas, este carácter de voluntario podría tener algunas consideraciones diferentes.

¿Cuáles pueden ser sus límites?

La mediación puede ser el recurso que se utilice para resolver todas las disputas de los alumnos y alumnas en las que ellos quieran actuar solos, o bien puede limitarse sólo a algún tipo de disputas, en este caso debe especificarse previamente.

¿Cuáles serán los objetivos?

Como en el problema anterior, puede ponerse énfasis en la resolución de las disputas reales, es decir, en el producto, o bien en el aprendizaje relacional que surge de la participación en la mediación, esto quiere decir, en el proceso. Por

encima de las decisiones que se tomen acerca del objetivo final de cada proceso, lo que se debe destacar es la importancia que tiene el manejo de técnicas y estrategias que le permitan a los alumnos y alumnas el enfrentar todas las relaciones en el futuro, es decir, están directamente relacionados con los Objetivos Fundamentales Transversales que impulsan el desarrollo de la persona, su autoestima, el reconocimiento de la diversidad, la tolerancia y el respeto.

¿Qué relación tiene con la transversalidad?

Los Objetivos Transversales son los que traspasan todos los saberes que se trabajan en la escuela, ya sea relacionado con el conocimiento o con la formación de la persona. En este caso la decisión consistirá en determinar dónde se pone el énfasis: en los valores o en el aprendizaje de la técnica.

¿Quién pide la Mediación?

La solicitud de mediación puede provenir de las mismas partes en conflicto o de un tercero (por ejemplo profesores, inspectores, u otros alumnos o alumnas).

¿Dónde y cuándo se realizará la Mediación?

Se puede establecer un espacio físico determinado donde se lleven a cabo los encuentros de Mediación o bien incluirse dentro de las prácticas habituales del aula. Lo mismo puede ocurrir con los tiempos, destinando períodos específicos o bien en los recreos.

¿Cómo designar a los mediadores?

Dependerá de cómo lo establezca la escuela en sus inicios. Los mediadores pueden ser designados por la escuela (dirección, profesores, etc.) o por los mismos alumnos. La escuela puede utilizar diferentes criterios para la decisión, uno de ellos puede ser el rol social que desempeñen entre sus pares.

¿Quiénes actuarán como mediadores?

De esta decisión dependerán muchas de las actividades que se implementen al inicio del Programa. Los mediadores pueden ser del mismo nivel, o de niveles superiores.

CLASE 06

¿Quiénes formarán a los mediadores?

Pueden ser formados por los mismos docentes de la escuela o por formadores externos.

¿Quiénes supervisarán a los mediadores?

La supervisión puede estar en manos de la escuela o de los alumnos y esta decisión puede ser independiente de quién los haya designado.

¿Participarán los padres?

Los padres juegan un rol fundamental en la aplicación de ésta técnica, puesto que ellos forman parte de la educación y decisiones que sus hijos adquieran. Pero para ello su participación debe ser definida con anticipación.

¿Para qué tipo de alumnos y alumnas?

Puede ser diseñado para todos los alumnos y alumnas, por igual, o bien ser segmentado de acuerdo a los niveles de desarrollo y madurez.

¿Cómo se registran los acuerdos?

Se debe determinar una forma de registro y archivo de los acuerdos. Un compromiso firmado que debe guardarse en algún lugar previamente acordado, que puede ser la escuela, o el curso o algún comité de alumnos, etc.

¿Qué pasa si no se llega a acuerdo?

Esta decisión dependerá en parte del criterio establecido en forma previa relacionado con los aprendizajes (producto o proceso). Pero lo más importante es establecer si al no llegar a acuerdo la mediación se diluye o se establece otra instancia complementaria.

¿Qué pasa si los acuerdos no se cumplen?

De no cumplirse los acuerdos suscritos por las partes podrán tomar decisiones como sanciones, estas deberán determinarse previamente, o bien, si no se puede llegar a acuerdo a través de la mediación, se somete el problema al sistema tradicional de resolución de conflictos de la escuela.

¿Estará relacionado con el sistema de disciplina?

Se puede establecer un programa que no tenga ninguna relación con el sistema de disciplina de la escuela (aunque sería algo bastante raro, ya que tiene una relación directa con él), o bien estar relacionado con él, en cuyo caso debe establecerse qué tipo de relación tendrá.



¿Cuáles son los pasos a seguir?

Lo más importante al enfrentar una situación de conflicto es considerar la calidad de las relaciones interpersonales, ya que no es lo mismo que exista un conflicto en relaciones que son pasajeras u ocasionales a uno que ocurra en relaciones que son duraderas. Es muy importante resolver el conflicto, pero en este último caso, también salvar la relación.

Para manejar los conflictos en forma constructiva es preciso crear un contexto de cooperación, porque donde prevalece el individualismo no se presentan los conflictos, esto ocurre solamente porque las personas no interactúan entre sí.

En el contexto individualista, el ambiente está marcado por la competencia, ya sea por las calificaciones, las recompensas o la figuración, por eso un método de resolución constructiva de conflictos allí no tiene cabida. Por lo menos mientras prevalezcan esos intereses.

En el caso de los competidores necesitan negar la existencia y sentimientos del otro para evitar la comunicación con el rival y así poder invertir toda la energía en ganar.

Un contexto cooperativo se caracteriza porque los alumnos trabajan todos juntos para lograr objetivos comunes. Quienes forman parte de la comunidad trabajan a largo plazo, se comunican permanentemente de forma clara y directa. Cada persona se interesa por estar informado y por informar a los otros. En un

contexto de colaboración, se entiende la existencia y reconocimiento del otro como un ser distinto a mí, pero que me es indispensable o necesario.

Los cooperadores tienen la capacidad de percibir las motivaciones y las posiciones de los demás. Hay una confianza mutua que hace que estén atentos a responder los deseos, necesidades y solicitudes de otros. Reconocen la legitimidad de los intereses de los otros y buscan satisfacer las necesidades de ambas partes.

Hay muchos estudios que reafirman estas posturas, demostrando que además el aprendizaje cooperativo, a diferencia del competitivo e individualista, contribuye al cumplimiento de las metas (de rendimiento, razonamiento, dominio de métodos, motivación, superación, retención y transferencia de conocimientos) y propicia relaciones más positivas (al crear una mayor afinidad entre individuos heterogéneos) y un mayor ajuste psicológico.

Con todas las ventajas que produce un aprendizaje cooperativo, ningún docente podría no estar de acuerdo en crear un contexto cooperativo, para lograr finalmente implementar un programa de Resolución de Conflictos.

Una vez establecido el contexto, se puede iniciar el segundo paso que consistirá en que los alumnos reconozcan los conflictos cuando se producen y las habilidades y procedimientos necesarios para manejarlos en forma constructiva.

CLASE 07

2. . ENSEÑAR QUÉ ES UN CONFLICTO

Un programa de Resolución de Conflictos en la escuela puede dirigirse a un grupo de alumnos que se seleccionen por sus características especiales o también puede implementarse para todo el alumnado.

En el primer caso los alumnos son preparados para que actúen como mediadores entre sus compañeros y en el segundo, cada alumno aprende a manejar los conflictos constructivamente.

Ambas formas deben iniciarse desde el mismo punto de partida: enseñar a los alumnos a reconocer lo que es un conflicto y qué no lo es. El otro concepto básico que deben dominar es que un conflicto es potencialmente constructivo y que debe resolverse, no evitarse.

La mayor parte de los alumnos, como las personas en general, tienen una actitud negativa que los lleva a pensar los conflictos como algo destructivo. Crean

que éstos pueden generar ira, hostilidad, violencia, que provocan dolor, tristeza y por lo común conducen a divorcios, duros enfrentamientos y en el peor de los casos a guerras.

En todas las escuelas hay enfrentamientos entre los alumnos, que se traducen en agresiones verbales, discusiones, rumores, chismes y violencia física.

Los conflictos, como se dijo al comienzo son inevitables, esto debe comprenderse como la necesidad de las personas de alcanzar metas. La ausencia de conflictos es más preocupante que la existencia de ellos. Lo que no se debe perder de vista es que el conflicto, para que se convierta en algo beneficioso, debe manejarse constructivamente.

Cuando esto se logra, todos los participantes se sienten satisfechos con el resultado, el acuerdo maximiza el beneficio de todas las partes, las relaciones se fortalecen y se mejoran y aumenta la capacidad de resolver constructivamente futuros conflictos.

Hay una serie de otras razones que otorgan aún más valor a los conflictos:

- Hacen que la atención se centre en los problemas que deben resolverse.
- Permiten aclarar quién es cada uno y cuáles son sus valores. Desarrollan la identidad.
- Ayudan a reconocer y comprender quién es el otro; y conocer cuáles son sus valores.
- Fortalecen las relaciones, aumentando la confianza en la resolución de los desacuerdos.
- Eliminan los resentimientos.
- Liberan emociones.
- Permiten aclarar los intereses, compromisos y valores personales.
- Le agregan diversión, placer, excitación y variedad a la vida.

Lo que determina que un conflicto sea constructivo o no, son los procedimientos que se usen para manejarlos, para eso se necesita que los docentes y alumnos:

Comprendan los procedimientos para manejar los conflictos constructivamente.

- a. Si desean resolverlos en forma constructiva, las personas participantes deben conocer y aplicar los mismos procedimientos, aunque individualmente antes hubieran tenido otras preferencias, como la agresión verbal, la violencia, la sumisión, la evasión, etc.

No puede resolverse nada si se manejan procedimientos distintos, se deben emplear los mismos métodos. La única capaz de lograr la enseñanza de estos métodos es la escuela.

- b. Practiquen los procedimientos hasta que todos en la comunidad adquieran la habilidad. La resolución de conflictos requiere de un gran dominio de los pasos, los alumnos deben aprender y ejercitar muchas veces.
- c. Apliquen normas y valores de la escuela para poner en práctica lo aprendido con el fin de consolidar el uso de estos procedimientos.

El saber las formas de proceder no hará que los alumnos y docentes las pongan en práctica. Se deben alentar las conductas acordes al programa. La colaboración, la cooperación y las normas de la escuela deben estar en concordancia con estos objetivos y la estructura del funcionamiento en general.

2.1 La Negociación

Los alumnos deben aprender a negociar soluciones constructivas. Todos los estudiantes de todas las escuelas deberían aprender a negociar, porque es una habilidad mediante la cual las personas tratan de llegar a una conciliación cuando tienen intereses comunes u opuestos y quieren llegar a un acuerdo.

Hay dos tipos de negociaciones:

- La distributiva (ganar y perder): la persona se beneficia sólo si el oponente acepta una concesión.
- La integradora o resolución del conflicto: los contendientes trabajan juntos para lograr un acuerdo que beneficie a todos los involucrados.

Las negociaciones del primer tipo sólo son apropiadas para conflictos puntuales que están inmersos en relaciones pasajeras y con un propósito específico (el lugar en la fila del supermercado, etc.).

En las relaciones prolongadas, la única opción constructiva es la negociación integradora.

Los pasos de esta Negociación son:

- 1) Describir lo que se desea, cada uno de los participantes debe usar la capacidad de comunicar el conflicto como un problema mutuo, con sus características específicas.
- 2) Describir los sentimientos, cada uno de los participantes debe ser capaz de conectarse con sus propios sentimientos y comunicarlos claramente.
- 3) Describir las razones de sus deseos y sentimientos. Explicar sus intereses y diferenciar las situaciones, expresar el deseo de cooperación antes de tratar de conciliar los intereses de ambas partes.
- 4) Comprender la perspectiva de su contendiente y comunicar la comprensión de los deseos y sentimientos del otro. Esto implica comprender el punto de vista del otro y considerar el problema desde ambas perspectivas.
- 5) Crear tres planes alternativos para resolver un problema.
- 6) Elegir uno de los planes y formalizar el acuerdo. Se especifica cómo actuará cada uno y de qué manera se revisará y en caso que el acuerdo no resulte, de qué manera se renegociará.

Los alumnos deben practicar este procedimiento en muchas oportunidades de manera que se transforme en una conducta automática.

Es necesario manejar muy bien el procedimiento de negociación especialmente para poder recurrir a él en conflictos en que las emociones son muy intensas. Deben usarlo muchas veces en situaciones sencillas antes de comenzar a aplicarlo en conflictos que comprometan más fuertemente los afectos. Además, la mediación resulta mucho más fácil cuando ya se ha adquirido experiencia.

2.2 Enseñar a los alumnos a mediar en los conflictos de los compañeros.

Cuando los alumnos no logran solucionar en forma constructiva sus conflictos pueden recurrir a la mediación de sus pares.

Con el Programa para formar alumnos Mediadores, todos los estudiantes aprenden los procedimientos para mediar en los conflictos de interés de sus compañeros.

El mediador es una persona neutral, que ayuda a dos o más individuos a resolver un conflicto, por lo general negociando un acuerdo integrador. El mediador actúa como el “tercero imparcial” que participa sin intervenir en la búsqueda del acuerdo. Él no dice a los contendientes lo que deben hacer, solamente las guías para seguir todos los pasos del proceso en la búsqueda de la solución que consiste en un acuerdo equitativo.

La mediación es distinta al arbitraje. Este consiste en someter una disputa a un tercero desinteresado (en el caso de la escuela, puede ser el docente o el director) quien emite un juicio definitivo y vinculante sobre cómo se resuelve el conflicto.

CLASE 08

2.3 Etapas de la Mediación

A continuación analizaremos cada una de las etapas que componen la mediación:

I.- Poner Fin a las Hostilidades.

La primera tarea del mediador es tratar que los contendientes pongan fin a las hostilidades. Lo más común, cuando funciona un Programa de Alumnos Mediadores, es que los participantes en el conflicto pidan ayuda a un mediador, en otros casos el mismo mediador es testigo de los hechos y pregunta si puede intervenir.

También puede ser que el mediador pida a un docente o autoridad de la escuela ayuda para poner fin al conflicto.

El mediador debe asegurarse que los contendientes estén preparados para enfrentar el proceso de la mediación. Si están muy enojados como para tratar de iniciar el proceso es necesario que se hayan tranquilizado antes de comenzar.

Este tiempo pueden aprovecharlo completando un Formulario de Mediación.

II.- Las Partes Deben Comprometerse con el Proceso de Mediación.

El mediador debe iniciar el procedimiento explicando claramente los pasos a seguir. Las partes deben estar dispuestas a negociar de buena fe.

El mediador procede de la siguiente manera:

- Se presenta a sí mismo.
- Pregunta a los alumnos si quieren resolver el problema.

Luego explica lo siguiente:

- La mediación es un proceso voluntario en el que ustedes participarán en forma activa buscando la solución al conflicto.
- Mi participación es solamente de ayuda. Yo soy neutral, no tomaré partido, ni trataré de determinar quién tiene la razón. Los acompañaré en la búsqueda de la solución.
- Cada uno de ustedes tendrá oportunidad de expresar su punto de vista respecto del conflicto y mientras lo haga no será interrumpido.

Las reglas que se deben aceptar al inicio de la mediación son:

- a. Estar de acuerdo en solucionar el problema.
- b. No insultar.
- c. No interrumpir.
- d. Ser lo más sincero posible.
- e. La solución a la que se llegue debe ser respetada.
- f. Todo lo que se diga en el proceso de mediación será confidencial (el mediador no comentará a nadie lo que se dijo).

III.- Ayudar a los Contendientes a Negociar Satisfactoriamente.

Durante el proceso el mediador ayuda a las partes a:

- Definir el conflicto haciendo que los contendientes lo delimiten en forma conjunta. Se puede ayudar con preguntas como: ¿Qué es lo que quieres? ¿Qué pasó? ¿Cómo lo sentiste?
- Parafraseando (devolver lo que el otro dijo reformulándolo) lo que ha dicho cada una de las partes, para demostrar que escucha activamente.
- Expresar las razones de sus respectivas posturas.
- El mediador pedirá a cada uno que fundamenten sus posiciones ayudándoles a comprender las diferencias entre ambas. El mediador debe hacer que los contendientes centren la atención en el problema y no en elementos tangenciales ni en la historia anterior.

- Debe igualar el poder de los contendientes otorgando la palabra en forma alternada, para que ambos tengan la misma cantidad de intervenciones.
- El mediador debe tratar que cada uno de los contendientes escuche y comprenda los sentimientos y la posición del otro, intentando que empatice, para esto se puede recurrir a técnicas como las dramatizaciones o cambio de roles, para trabajar los aspectos más críticos.
- El mediador debe estimular la creatividad tratando de obtener tres opciones en las que se propongan beneficios para ambos y dejen satisfechos a los contendientes.
- El mediador ayuda a los contendientes a evaluar las ventajas y desventajas de cada solución, hasta que seleccionen la que deseen aplicar. Cuando se logre el acuerdo se sella con un apretón de manos.
- Luego se llena el formulario de Informe de Mediación. El mediador guarda el convenio y lo revisa más tarde para ver si funciona.

Si la mediación entre pares fracasa, al docente le corresponde mediar el conflicto. Si fracasara este arbitraje, le corresponderá al director mediar y por último, si la mediación fracasa, el director asume el arbitraje.

CLASE 09

IV.- Aplicar el Programa

Cuando ya los estudiantes han aprendido a negociar se aplica el Programa para Formar Alumnos Mediadores. Cada día el profesor o profesora elige dos alumnos de su curso y los designa Mediadores Oficiales.

Todos los conflictos que ocurran en su curso y no puedan ser resueltos por ellos solos, pasarán a Mediación.

Los mediadores oficiales se deben identificar por algún distintivo y estar preparados para mediar en cualquier conflicto.

El rol del mediador es rotativo, a fin de que todos los alumnos oficien de mediador durante la misma cantidad de tiempo. Al principio los mediadores pueden actuar en parejas para apoyarse.

La negociación y la mediación fortalecen la autonomía de los alumnos, ya que permite que tomen decisiones sobre sus propios asuntos en lugar de acatar decisiones impuestas.

V.- Continuar Ejercitando.

Para refinar y mejorar las habilidades de los alumnos se debe seguir ejercitando durante las clases. Se pueden incorporar en la programación del año lectivo las sesiones necesarias para reforzar en forma permanente el uso de procedimientos de negociación y mediación.

Para lograr pericia en la práctica de resolver conflictos constructivamente es necesario dedicar tiempo a la formación y ejercitación. El entrenamiento inicial no es suficiente para lograr la experiencia. Esto se soluciona con una planificación a nivel general, como Objetivos Transversales, empezando en el Primer Año Básico y llegando hasta el Cuarto Año Medio, transformándolo en un programa en que cada año se retoma y se vuelve a enseñar de una manera más compleja.

La mejor manera de incorporar el entrenamiento para la negociación y la mediación en las distintas clases es teniendo en cuenta que cada una de las asignaturas tratan conflictos, como los narrativos en literatura, los históricos, las teorías de las ciencias, etc. Estos tópicos pueden usarse como modelos, trabajándolos mediante dramatizaciones, juegos de roles, etc.



CLASE 10

2.3.1. Un Programa de Disciplina Escolar dentro del Contexto de la Mediación.

Los programas que las escuelas diseñan para regular la disciplina escolar se pueden diferenciar entre los que se basan en los premios y castigos externos a los alumnos para controlar su conducta, y los que regulan la conducta a través de los programas que preparan a sus alumnos para resolver constructivamente los conflictos.

En el primer extremo son los docentes y las autoridades de la escuela los que controlan las conductas, en el otro extremo son los propios estudiantes los que regulan los comportamientos de sus compañeros.

En la mayor parte de las escuelas los programas de disciplina están estructurados para que los adultos sean los que administren premios o castigos, por lo tanto, los mismos docentes y autoridades son los encargados de la continua vigilancia de los alumnos y del cumplimiento de las normas. Ellos son los que deben determinar cuándo una conducta contraviene las reglas y deben obligar a los alumnos a terminar con dichos comportamientos.

Cuando las infracciones son menores, los profesores sermonean brevemente y terminan por solicitar a los alumnos que tienen el problema que pongan fin a él y se “hagan amigos nuevamente”.

Si el altercado es mayor, los alumnos son enviados a la oficina del inspector o director quien se hace cargo de la situación y de la administración de la sanción que puede consistir nuevamente en un sermón, una amenaza, o según la gravedad del caso, en sanciones más drásticas como suspensiones, citaciones a los apoderados (incorporando de esta manera a otros adultos), condicionalidades de matrícula, y otras.

Estos diseños de programas de disciplina se basan en el principio que se requiere de un adulto para terminar con el conflicto, quitan bastante tiempo a la enseñanza y a las labores de administración de la escuela y lo más grave es que son efectivos sólo mientras dura la presencia de las personas que ejercen la vigilancia. De esta manera no fortalecen en nada la responsabilidad, ni la autonomía de los alumnos, fomentando conductas que en la futura vida adulta se verán reflejadas en poca participación y responsabilidad ciudadana, esperando siempre responder ante las amenazas, la vigilancia y dejando que “los adultos” resuelvan los conflictos por ellos, serán entonces las autoridades, los Tribunales de Justicia los que tomarán las decisiones sin la intervención de ellos.

Por el contrario, los programas que fomentan la participación activa y dejan gran parte del trabajo a los propios alumnos, fomentan la autorregulación, que es un aspecto muy importante para el desarrollo cognitivo y social. Para mantener su conducta regulada es necesario que aprendan a controlar su propio comportamiento, evaluar las situaciones, a entender el punto de vista de los demás para poder juzgar cuáles son las conductas más apropiadas, etc. Para adquirir esta responsabilidad la práctica de tomar decisiones y hacerse responsable de ellas es requisito fundamental.

2.3.2. Preguntas que Sirven para Guiar una Adecuada Mediación

Las siguientes preguntas sirven de guía para planificar una mediación del aprendizaje. Pueden ser utilizadas, en una primera fase, como pauta de observación en un trabajo de equipo entre docentes, o de guía para la discusión en un trabajo grupal de reflexión acerca de las propias prácticas pedagógicas.

La sugerencia es, que en una primera fase, las utilice como guía de observación, para ir reconociendo las conductas que constituyen el modelaje adecuado si quiere alcanzar el objetivo de convertirse en un real mediador de los aprendizajes de sus alumnos, en la medida que reflexione en forma intencionada sobre su práctica pedagógica, podrá introducir los cambios que determine.

Están clasificadas por aspectos de la mediación.

CLASE 11

2.3.2.1. Mediación de la Intencionalidad

- 1.- ¿Hizo el profesor o la profesora una selección previa y consciente sobre el tema y contenido de la actividad?
- 2.- En el caso que éstos le fueran dados, ¿el profesor/a está consciente del razonamiento que precedió y determinó el tema y contenidos elegidos?
- 3.- ¿El profesor/a transmite ese razonamiento a sus alumnos durante la presentación de la actividad?
- 4.- En el curso de su presentación ¿el profesor/a consigue despertar la curiosidad y las expectativas de sus alumnos?
- 5.- ¿El profesor/a, intencionalmente, crea situaciones de desequilibrio (Ej: absurdos lógicos, contradicciones, errores intencionados, información parcial), para despertar la curiosidad y expectativas?

- 6.- ¿El profesor/a crea, intencionalmente, un abismo entre los procesos preliminares necesarios para completar las tareas y aquellos que ya han sido adquiridos por los alumnos a fin de incitar la demanda de mediación?
- 7.- Cuando los alumnos tienen dificultades en comprender la actividad presentada en forma global, ¿el profesor/a tiende a orientar a los alumnos y ayudarles a enfocarse en cada uno de los componentes de la actividad?
- 8.- ¿El profesor/a tiende a presentarse a sí mismo como modelo de imitación ayudando a sus alumnos a adquirir ciertas conductas?
- 9.- La reacción de los alumnos al modelo del profesor: ¿es positiva? ¿están dispuestos/as a imitar su conducta?
- 10.- ¿El profesor/a expone repetidamente a sus alumnos/as ciertos elementos de una actividad para incitar determinada conducta que él o ella pretende lograr en ellos, facilitando de tal manera la formación de hábitos?
- 11.- ¿El profesor/a tiende a interpretar a sus alumnos/as, cuando éstos/as tienen una dificultad en la verbalización de sus reacciones?
- 12.- ¿El profesor/a tiende a estimular a sus alumnos/as verbalmente o de otro modo para que estos/as se comprometan activamente con la actividad?
- 13.- ¿Los alumnos/as reaccionan bien, verbalmente o de otros modos a las tentativas del profesor/a de despertarles el interés y comprometerlos/as a la actividad?
- 14.- Cuando la actividad no consigue suscitar el interés de los alumnos/as, ¿el profesor/a busca otro estímulo para elevarles la motivación?

2.3.2.2. Mediación de la Trascendencia

- 1.- ¿El profesor/a indica la relación entre la actividad actual y las experimentadas anteriormente por los alumnos/as?
- 2.- ¿El profesor indica a sus alumnos como aplicar en futuras circunstancias él o los elementos de la actual actividad?
- 3.- ¿El profesor/a extrae elementos esenciales de la actividad y los formula en principios o generalizaciones?

- 4.- ¿El profesor/a provee a sus alumnos de criterios que les ayudarán a distinguir los elementos esenciales y no esenciales de la actividad?
- 5.- Por la forma en que el profesor/a se expresa o cómo reacciona: ¿hace evidente que está orientado/a por necesidades y objetivos de la actividad, que trascienden en el tiempo y el espacio?
- 6.- Cuando los alumnos/as manifiestan dificultades para comprender la relación entre el “aquí y ahora” y lo que está más allá: ¿el profesor/a les ayuda dando ejemplos de situaciones hipotéticas que puedan aclarar esa relación?
- 7.- ¿El profesor/a presenta frecuentemente tareas que requieren razonamiento hipotético y anticipación (Ej: “qué pasará”, “cómo reaccionarán en tal o cual situación”)?
- 8.- ¿El profesor/a trata de ampliar los sistemas de necesidades de sus alumnos/as, presentándoles orientaciones que trascienden a lo habitual o familiar?

CLASE 12

2.3.2.3. Mediación del Significado

- 1.- Cuando el profesor/a se refiere a un concepto, a un objeto o a un evento en una actividad: ¿se preocupa de agregarle un significado adicional al significado inherente?
- 2.- ¿El profesor/a tiende a que sus alumnos/as hagan la diferenciación entre distintos significados de iguales conceptos, objetos o eventos, en toda variedad de contextos?
- 3.- ¿El profesor/a se refiere a nuevas situaciones o contextos que requieren desarrollo y atribución, los cuales trascienden los conocidos?
- 4.- ¿El profesor/a atribuye significados afectivos a diferentes objetos y eventos de la actividad?
- 5.- ¿El profesor/a atribuye valores sociales y/o culturales a diferentes fenómenos?
- 6.- ¿El profesor/a trata de transmitir a sus alumnos, verbalmente o en otra modalidad, sus actitudes y sentimientos hacia diferentes objetos, eventos o fenómenos tratados?

7.- Al relacionarse con diferentes objetos, eventos, en cierta actividad, ¿el profesor/a apoya a sus alumnos en la identificación de aquellos significados que ya les fueron previamente atribuidos en otros contextos?

8.- ¿El profesor/a anima a sus alumnos/as a preguntarse a sí mismos sobre el significado de diferentes fenómenos que encuentran (¿por qué?, ¿para qué?, ¿con qué fin?)?

9.- En caso que los alumnos no llegaran por sí mismos/as a las respuestas satisfactorias de las preguntas anteriores ¿el profesor/a presenta las respuestas a sus alumnos?

2.3.2.4. Mediación del Sentido de la Competencia

A los tres parámetros generales antes conocidos se les pueden agregar dos categorías más, el sentido de la competencia, que está directamente relacionada con las condiciones en que se encuentran los alumnos al iniciar nuevos aprendizajes y sobre el proceso mismo y la Regulación y el Control de la Conducta que tiene relación con la modalidad para desarrollar las tareas y actividades que conducen al aprendizaje.

1.- En las tareas seleccionadas para sus alumnos: ¿existe un equilibrio entre los elementos familiares que ya dominan y los nuevos elementos que requieren más esfuerzo?

2.- ¿El profesor/a tiene el hábito de referirse a todas las reacciones de sus alumnos/as interpretando y evaluando sus respuestas?

3.- ¿El feedback del profesor toma en cuenta el significado de los logros de los/as alumnos/as relacionados con el nivel de esfuerzo requerido por la tarea?

4.- ¿El profesor/a tiende a analizar el proceso mental que lleva al éxito de los/las alumnos/as?

5.- ¿El profesor/a se preocupa de interpretar el valor y el significado del éxito del alumno/a?

6.- ¿El profesor/a provee a sus alumnos/as con criterios apropiados para evaluar sus propios logros?

7.- Esos criterios ¿están basados en factores extrínsecos, tales como el nivel de esfuerzo que la tarea requiere del mismo profesor/a?

8.- ¿El profesor/a comenta con sus alumnos/as, verbalmente o de otro modo, subrayando sus esfuerzos y éxitos?

2.3.2.5. Mediación para la Regulación y Control de la Conducta

1.- Al presentar la tarea, ¿el profesor/a indica el nivel de complejidad y la dificultad que ésta exige?

2.- ¿El profesor/a hace que los alumnos relacionen la complejidad de la tarea con el esfuerzo que van a requerir para implementarla?

3.- ¿El profesor/a tiende a demorar y orientar las respuestas de los alumnos/as cuando anticipa una reacción impulsiva y/o inadecuada de ellos/as?

4.- ¿El profesor/a acompaña las reacciones de sus alumnos/as con una evaluación verbal continua o de otro tipo, proporcionándoles continuo feedback?

5.- ¿El profesor/a alerta a los alumnos/as para que respondan cuando él está seguro/a que están preparados adecuadamente para enfrentarse con las demandas de la tarea?

6.- ¿El profesor/a se asegura que sus alumnos/as están preparados/as adecuadamente para las demandas de la tarea?



RAMO:
TALLER DE APLICACIÓN EN RESOLUCIÓN
CONFLICTOS



**IPLACEX**
instituto profesional

UNIDAD III

TÉCNICAS Y EJERCICIOS PRÁCTICOS

CLASE 01

1. EL AMBIENTE DE LA ESCUELA

La escuela es el lugar donde existe mayor probabilidad de que se produzcan conflictos. Una de las principales razones es que en ella se aprecia la heterogeneidad de las personas, por sus diferencias de edad, niveles intelectuales, niveles de autoridad, madurez social, origen étnico, etc.

La esperanza de reducción de dichos conflictos son mínimas, mejor es pensar que la supervivencia de la escuela como organización dependerá de la capacitación de las personas, de todas las que componen la organización escolar, en habilidades y métodos para manejar y resolver constructivamente los conflictos.

Lo que se necesita es una verdadera revolución donde se remuevan las estructuras para que surja una nueva visión, donde todos tengan cabida y responsabilidad.

Vamos por partes:

En el Área de Aprendizaje, como ya hemos dicho anteriormente, los profesores y profesoras deben cambiar su rol, dejar de ser autoritarios para dar paso a una participación más igualitaria de los alumnos y alumnas en la programación y las decisiones acerca de lo que van a aprender

La cantidad y variedad del conocimiento en la actualidad, hace que no existan enciclopedias suficientes para almacenar todos los saberes y que tampoco existan posibilidades de que éstos perduren por tiempo indefinido.

La autoridad del profesor emana de su saber pedagógico, de su saber formativo, de conducir los procesos de aprendizaje y de formación personal. El autoritarismo es abusar de la autoridad, y eso no es educar, todo lo contrario. Por lo tanto, educar las decisiones no debe ser prerrogativa de los maestros, sino del conjunto de la comunidad educativa.

La Reforma Educacional incentiva estos cambios, en la planificación, en la democratización de las organizaciones, en el diseño de las actividades y también en la evaluación, donde a partir de estos criterios, se le da mucha importancia a la autoevaluación y a la coevaluación.

Para lograr avanzar en todos estos ámbitos lo principal a tener en cuenta, es la práctica permanente de la escucha activa.

Por ejemplo...

- ¡Profe, yo no vine el día que hicieron los ejercicios, por eso no puedo hacer la prueba!
- Según lo que entiendo, tienes dificultades para hacer esta prueba por tu inasistencia...
- ¡Claro! Si todos los demás pudieron ejercitar y yo no, entonces estoy en desventaja y me va a ir mal...
- ¿Qué es lo que tú propones entonces? Yo necesito hacerte una prueba para saber cómo vas...
- ¡Hoy no hago la prueba y me dedico a ejercitar!
- Pero ¿Qué hago yo con la prueba que necesito?
- Le propongo que en la hora de la prueba yo ejercito y hago la prueba en la hora que sigue... ¿ya?

Los efectos que tienen entre los alumnos los conflictos mal llevados, son perjudiciales para todos en la sala de clases, no sólo porque se pierde tiempo que debería dedicarse a los aprendizajes, por culpa de estos problemas que alteran la convivencia, sino también, porque se destinan energías en ellos, además producen alteraciones que se convierten en estados permanentes en la convivencia entre los alumnos y alumnas.

No es posible, ni conveniente que los conflictos se terminen, siempre los alumnos entrarán en diferentes tipos de disputas y esto es sano, lo que se debe hacer, es enseñar a utilizar las técnicas necesarias para el manejo adecuado de los conflictos.

Situación 1

- ¡Señorita, yo no me puedo sentar al lado de Carmen!
- ¡Yo tampoco me quiero sentar al lado de ella!
- ¡Tú lo dijiste primero!
- ¡A ver niñas, parece que las dos tienen un problema!
- ¿Y qué hacemos?
- ¿Qué debemos hacer con los problemas? ¡Tratar de resolverlos por supuesto!
- ¿Y qué hacemos?
- ¿Por qué no me dice cada una como se siente con esto?
- A mí me da pena que Ana diga que no quiere sentarse conmigo, pero yo tampoco me quiero sentar con ella.
- ¿Ve? le dije, lo que pasa es que ella no aguanta a nadie...
- ¡No es cierto! ¡Tú empezaste!
- A ver, niñas, lo que necesitamos es proposiciones para solucionar esto ¿Qué se les ocurre?

- Yo creo que nos podemos sentar solas cada una...
- ... o podríamos intentarlo.. ¡a lo mejor podemos! ¿No crees Ana?
- ¡Sí podríamos! y si no resulta...separamos las mesas...
- Entonces, les propongo que pasen el día juntas y al final conversamos para ver si resultó, si no buscamos otra solución ¿les parece?
- ¡De acuerdo!
- ¡Bueno, ya!

Aquí, muy rápidamente, a una situación que podría haber estado latente durante toda la jornada, se le dio término. Lo que estaba pasando no dejaba a las niñas tranquilas. A través de una escucha activa y las propuestas de las afectadas, se encontró una solución, que si bien puede no ser la definitiva, fue la que por acuerdo de las partes, sería probada y evaluada.

Situación 2

- Profesora: ¡Los niños de Tercero parece que tienen un problema en el recreo! Dicen que no pueden jugar a la pelota porque algunos de este curso no los dejan.
- Diego: Puede ser, lo que pasa es que cuando Jaime y Carlos van a la cancha hacen sus propias reglas.
- Víctor: Sí, todos les tienen miedo.
- Rubén: Cuando les decimos que respeten a los más chicos se ríen y arrancan con la pelota de ellos.
- Jaime: Lo que pasa es que los más chicos no saben jugar.
- Carlos: ¡Sí, por eso tenemos que aprovechar de jugar nosotros!
- Diego: Yo creo que hay que hacer algunas reglas, que todos las sepan, porque no es justo que sigamos peleando cada vez que hay recreo, porque al final no puede jugar nadie...
- Rubén: Si conversamos con los más chicos y hacemos las reglas entre todos.
- Víctor: Y las escribimos para pegarlas en los ficheros de las salas.
- Profesora: ¿Por qué no van a buscar a algunos delegados de los más chicos y se juntan todos los que quieren hacer las reglas, después se las dan a conocer a los demás...

Un conflicto entre los alumnos puede llegar a generar violencia.

El trabajo de los profesores y profesoras como verdaderos educadores es orientar, ayudando a los alumnos a determinar qué es lo que realmente quieren, las alternativas que tienen y las consecuencias de ellas.

Los maestros y maestras sabias entregarán buenos modelos y les darán la oportunidad de sentir que ellos mismos son capaces de encontrar soluciones

creativas y no violentas. Cuando se crea un clima de aceptación y confianza, más la entrega de métodos, los alumnos se sienten bien porque encuentran la oportunidad de satisfacer sus necesidades básicas.

Por otro lado existe el peligro de confundir mediación con la evasión del conflicto o con resolverlo para mantener el orden, por esta razón siempre se debe tener presente que resolver el conflicto es avanzar hacia una mejor convivencia.

Realice ejercicio n° 1

CLASE 02

1.1 ¿Cómo Usar Estos Métodos Para Establecer las Reglas y Políticas de la Clase?

Las reglas son necesarias para garantizar el funcionamiento de las instituciones, las familias, los gobiernos.

Sin leyes ni reglamentos las personas no podrían funcionar en sus relaciones humanas, porque ellas hacen lo que su nombre dice: regulan, ponen los límites y establecen las condiciones básicas para convivir.

Cuando los alumnos y alumnas no conocen los límites, no pueden desarrollar sus actividades y el funcionamiento de sus relaciones es muy dificultoso, pero ocurre lo mismo cuando están en el otro extremo, cuando se encuentran llenos de límites o con reglas que sólo están centradas en satisfacer las necesidades del profesor o profesora.

Existen dos tipos de reglas, las informales y las formales.

Las reglas informales son aquellas que parten de tradiciones, aquellas que se aplican sin cuestionar su necesidad y que muchas veces, al descubrir su origen, también se descubre que están descontextualizadas y que incluso su función ya no se justifica.

Las reglas formales son las que surgen de necesidades concretas y conocidas, pero su generación puede ser de diferentes maneras.

Por lo general, los alumnos y alumnas tienen escasa o nula participación en la gestión de las normas, en el caso que se les incentive a la participación,

también es muy común que se les deje la posibilidad de hacerlo sólo en las de menos trascendencia.

Hay tres condiciones que conforman la base de los conflictos profesores-alumnos:

1. Cuando no hay reglas claras.
2. Cuando las reglas no son explicadas formalmente.
3. Cuando las reglas son impuestas por las autoridades adultas, sin participación de los alumnos y alumnas especialmente si parecen injustas.

Para evitar conflictos, la escuela y los profesores y profesoras deben incluir procedimientos en que los alumnos y alumnas sean involucrados en el proceso de hacer reglas.

1.2 Una Sesión para Establecer Reglas

- Ojalá se haga el primer día de clases, debido a lo importante que es generar el interés desde el principio para compartir la responsabilidad por crear un buen ambiente, además porque hacerlo en ese momento no significa estar reparando ninguna dificultad, sino anteponiéndose a ella, cosa que es muy importante en todo este programa de manejo de conflictos.
- Se deben dar a conocer algunos límites, sobre todo los que correspondan a la jurisprudencia, así los alumnos y alumnas tendrán claro desde el principio que hay ámbitos en que ni el profesor o profesora, ni ellos tienen poder de resolución.
- El o la que dirija la reunión, que puede ser el profesor o algún alumno o alumna, asesorado por el profesor o profesora, hace una lista en la pizarra con las áreas sobre las que harán normas. No se puede anotar todo, es posible que después de una primera anotación se seleccione lo que tiene más posibilidades de producir problemas.
- Luego se pregunta si alguien se opone a las reglas planteadas. No es recomendable votar, para no producir bandos o bloques. Si alguno se opone debe argumentar las razones.
- El proceso debe ser rápido, no es conveniente que se dilate innecesariamente la discusión, ni la toma de decisiones.
- Finalmente se pueden multicopiar las normas, para que todos los alumnos y alumnas queden con una copia de ellas.

La tarea del profesor o profesora durante la sesión para fijar las reglas consiste en:

- Utilizar en forma permanente la escucha activa.
- Tratar de mantener centrada la discusión en los temas que se están conversando.
- Usar mensajes YO, donde se expresen las necesidades del maestro, respecto a las cosas que dificultan su trabajo.

Los beneficios que tiene el hacer que los alumnos sean los que tienen la responsabilidad de crear sus propias normas son:

- Estarán más motivados a seguirlas, porque las han creado ellos mismos.
- Con la tarea de gestión se estimula el pensamiento creativo.
- Los alumnos y alumnas tendrán la posibilidad de ver a su maestro o maestra como un ser humano que tiene necesidades.
- Las reglas serán más pertinentes que si son elaboradas en forma unilateral.
- La responsabilidad de su implantación será compartida por todos.
- Las reglas predeterminadas evitarán la aparición de conflictos.
- Aprenderán lo que significa la democracia.
- Será una inversión de tiempo que producirá ahorro en el futuro.
- El maestro o maestra recuperará su condición de tal, abandonando el rol de disciplinador.

¿Qué hacer si los alumnos no se ciñen a los acuerdos?

- No se debe utilizar la fuerza.
- Es preferible enviar mensajes YO.
- Dar otra oportunidad a los alumnos y alumnas.
- Buscar maneras de recordar que hay que cumplir el compromiso.
- Y, por último, regresar al proceso de resolución de problemas para encontrar una mejor solución.

No es conveniente usar castigos cuando las reglas no se cumplen, este método está basado en la confianza y en la participación de todos.

Si en algunos casos, para controlar alguna situación extrema se debe utilizar el método autoritario, por ejemplo, donde el niño o niña no esté en condiciones de comprender la lógica del adulto, o cuando es imperioso actuar muy rápidamente esto se puede remediar de la siguiente manera:

- Explicando por qué se utilizó esa manera de proceder.
- Escuchando activamente los sentimientos que produjo en el alumno.
- Ponerse de acuerdo frente a cómo se actuará en un caso similar.

Se debe recordar que las reglas sólo deben estar en el área de control de los maestros y maestras y advertir a los alumnos y alumnas que si hay reglas impuestas por alguna autoridad mayor no se puede intervenir en ellas.

Realice ejercicio n° 2

CLASE 03

1.3 Cuando los Valores Chocan en la Escuela.

Algunos conflictos no pueden ser resueltos usando el Método de Resolución de Conflictos llamado Sin Perdedores. Esta limitación hay que enfrentarla y tiene que ver con los asuntos relacionados con valores, creencias, preferencias, gustos personales, estilos de vida, ideales y convicciones.

Este tipo de conflictos irá en aumento a medida que los alumnos y alumnas vayan creciendo, es decir, serán mucho más frecuentes en los últimos cursos de la Enseñanza Básica y en la Enseñanza Media.

Los puntos de desacuerdo generalmente se relacionan con:

- Largo del pelo.
- Color del mismo.
- Accesorios o adornos en las vestimentas.
- Limpieza y presentación personal.
- Lenguaje.
- Modales y costumbres.
- Cigarrillos, drogas.
- Religión y política, etc.

Muchos opinan que es preferible no entrar en el terreno de los valores, a no ser que estén directamente relacionados con los contenidos instruccionales. Pero no pueden evitarse o ignorarlos. Si se evitan, muchas veces las cosas se ponen peor y algo hay que hacer, por lo menos reconocer que estamos frente a un “choque de valores”.

Un choque de valores consiste en que uno no puede reconocer un efecto tangible.

Al comienzo, cuando hablamos de los conflictos y de la posesión de los mismos, dijimos que los conflictos tienen causas y efectos. Estos efectos son tangibles y pueden ser convertidos en un mensaje YO.

Algunos ejemplos de conflictos convertidos en mensajes YO:

- Tú hablas mientras yo explico...
- Tus compañeros y compañeras no me escuchan...
- Me siento frustrada porque mi esfuerzo se pierde...

Si tratamos de convertir el conflicto de valores al mismo esquema:

- Cuando veo el largo de tu cabello...
- Me siento disgustada...

¿Qué efecto tangible puede tener en mí el cabello largo de los alumnos?

En realidad no existe ningún efecto tangible, yo siento algo, pero el cabello de mi alumno no causa ningún efecto que sea concreto.

Los mensajes YO, en estos casos, pueden servir de muy poco en la resolución del choque de valores. ¿Por qué? El alumno sabe que su comportamiento no lo afecta a usted en nada realmente, por lo tanto, no tiene verdaderas razones para cambiar frente a usted.

Cuando hay efectos tangibles y usted entrega un mensaje YO y el alumno o alumna opta por el cambio de conducta, ya que está considerando su posición y la molestia que causa. Lo analiza y finalmente considera lo que es mejor.

En el caso del choque de valores usted puede dar el mensaje. Dará a conocer al niño o niña, su posición, pero en realidad lo hará sólo para dar a conocer su sentir, y en algunos casos ellos o ellas podrán reconocer su posición,

valorar cuán importante es para usted, además de dejar la puerta abierta para que si lo consideran necesario puedan discutir con usted lo que está sucediendo.

Tampoco funciona aplicar el poder de la autoridad, es más, puede ser absolutamente contraproducente, cuando se trata de valores, el otro u otra, se puede sentir agredido y su reacción puede ser aún mucho más fuerte.

¿Cómo se puede entonces resolver un conflicto de valores si además son la base de cualquier lucha por los derechos?

Cualquiera de los métodos de fuerza utilizados provocan un cambio, por ejemplo, se cortan el cabello, pero sus valores no cambian, tampoco maduran, no logran ver las cosas desde otra perspectiva, es más, obedecen en lo exterior, pero han perdido y en su interior desarrollan un sentimiento negativo que deteriora aún más la relación.

Ignorar el comportamiento tampoco da resultado, dejarlos hacer lo que quiera, “hacer como que no importa”, pero los sentimientos no se pueden esconder. No olvidemos la Comunicación No Verbal. Los alumnos y alumnas sabrán lo que está pasando.

Si usted acude al mensaje YO, en el que dé a conocer cómo se siente, sin buscar más que eso, sin reclamar un daño real que no existe, el alumno o alumna podrá también tomar una decisión.

En resumen, ¿cómo tratar de manejar los choques de valores? ¿Hay manera?

Existen algunos principios que pueden ayudar a reducir considerablemente la frecuencia del choque de valores.

1.4 Transformarse en un Consejero Eficaz.

Los maestros tienen el derecho, casi se puede decir que tienen la obligación de trabajar el área de valores.

No se pueden ignorar las diferencias, ni aceptarlas falsamente. No se pueden imponer los valores, ni las creencias propias.

Es mejor transformarse en un buen consejero. Para eso hay que tomar en cuenta lo siguiente:

- No se puede hacer nada con alguien que no ha decidido tomarlo a uno en cuenta, en otras palabras, no se puede ser consejero de alguien que no lo ha “contratado” como tal.

- Hay que llegar al encuentro con el alumno o alumna, preparado con suficiente información, datos y hechos.
- No se debe pelear, es mejor compartir la experiencia breve y claramente.
- Se debe delegar la responsabilidad en el “cliente”.

1.5 ¿Cómo Hacer para que lo “Contraten” como Consejero?

Los alumnos y alumnas perciben siempre a los maestros y maestras, a pesar de lo conflictivas que puedan ser las relaciones, como personas que tienen experiencia, sabiduría y conocimientos.

Los profesores y profesoras tienen que ofrecer entonces lo que pueden compartir para entusiasmar a sus alumnos. Y sobre todo deben ofrecer tiempo, para que los alumnos cuando lo decidan, puedan acudir a ellos para compartir.

Para el momento del encuentro los profesores deben prepararse adecuadamente. Deben reunir datos concretos, fundamentalmente se debe conocer a los alumnos, saber sobre ellos, se debe también leer sobre el tema de los niños y jóvenes, ver películas, escuchar música, etc., de manera que al hablar con él o la alumna, éste entienda que hay un proceso de elaboración que está respaldando esa conversación y que además es lo suficientemente importante como para tomarse todo este trabajo al enfrentarlo.

Hay que compartir las ideas **una vez**, no pelear, ni “latear”.

Una pésima costumbre de los y las docentes, compartida también por los padres es dar una cantidad de mensajes que los niños y niñas reciben como “sermones” y no hay nada que les moleste más.

No discutir con ellos es peor, es mejor utilizar las habilidades de escucha activa.

Dejar la responsabilidad en ellos y ellas, después de todo ¿Quién es el que posee el problema? El profesor es solamente su consejero o consejera, es el alumno el poseedor del problema. No piense ni por un momento que el alumno o alumna **debe** aceptar sus patrones de comportamiento o sus valores, debe dejarlo o dejarla que lo resuelva por sí mismo.

Los profesores y profesoras que destacan en su labor, son justamente aquellos o aquellas que comprenden que el aprendizaje es responsabilidad del estudiante.

Realice ejercicio n° 3

CLASE 04

1.6 Modele lo que Usted Valora

El gran obstáculo para realizar una verdadera mediación del aprendizaje es la ambigüedad. Cuando los maestros y la escuela se vuelven modelos de ambivalencia es la manera menos eficaz de enseñar valores.

El verdadero mensaje en ese caso es que si alguien tiene más poder no tiene por qué seguir las reglas y que la ambivalencia está bien.

Para ello es bueno revisar y discutir en conjunto con los profesores y profesoras de la escuela el modelo que se está transmitiendo.

¿Se discrimina en la escuela? ¿Se permiten comportamientos a los adultos que a los no adultos se les niegan? ¿Pueden los adultos golpear a los niños y niñas? ¿Se les permite a los alumnos o alumnas golpear a sus pares? ¿Gozan los adultos de baños o salas de trabajo muy diferentes a las de los no adultos?

Si ocurren estas cosas ¿qué valores se están modelando? ¿Son congruentes los valores que se muestran con los que dice el proyecto de la escuela?

Si sus valores son, por ejemplo: la sinceridad, sea sincero o sincera, si valora la puntualidad, entonces debe llegar puntualmente, si valora los principios democráticos, solamente debe serlo.

Las claves en relación con la entrega de valores para que los alumnos los adopten están en el principio de mantener las buenas relaciones con ellos y ellas.

El envío de mensajes YO, diariamente, funciona mejor que darles discursos y sermonearlos, eso sirve nada más que para formar buenos sermoneadores, si no, basta con pedirles a sus alumnos o alumnas que hablen sobre los perjuicios de ver demasiada televisión o comer comida chatarra, obtendrá seguramente unos hermosos discursos, pero que no tienen una base real.

Puede ser que en el intento de influir positivamente sobre los alumnos y alumnas estos mensajes no den todo el resultado que esperamos, aún cuando no “acepten” los valores del o la docente, admirarán o respetarán la autenticidad del maestro y éste, de todas maneras ¡es un buen modo!

Lo fundamental es modelarse a sí mismo en la tolerancia, en aprender a aceptar, especialmente, a aquellos que eligen ser diferentes a nosotros mismos.

2. ¿CÓMO TRANSFORMAR LA ESCUELA EN UN LUGAR MEJOR?

La relación de los y las profesoras con los alumnos está condicionada por los factores institucionales de la organización escolar.

Si los objetivos de la educación hoy tratan de alcanzar la meta de un alumno o alumna más libre, también la organización de la escuela debe tratar de convertirse en un espacio de mayor libertad, donde los profesores y profesoras vivan más esa libertad para ser más creativos, autónomos y responsables.

La Reforma Educacional hoy nos enfrenta al tema diariamente y en múltiples ocasiones. Es necesario remover la escuela desde los cimientos para modificar actitudes, disposiciones personales, compromisos y que los desafíos se dirijan siempre a lograr un clima más humano, preocupado de la satisfacción de las necesidades de todas las personas que la constituyen.

Los espacios democráticos funcionarán en la medida que cada uno de los miembros de la institución participe, proponga, cree y se sienta responsable del crecimiento.

La escuela es un espacio muy resistente al cambio. A pesar de estar conscientes de las necesidades de reformar, se sigue actuando como hace muchos años atrás.

Una de las malas costumbres instaladas en las escuelas, es que todo el mundo culpa a los demás por lo que no funciona. Los directores culpan a los profesores, los profesores a los directores, los profesores a los alumnos y así sucesivamente. Los padres tampoco se excluyen de esta red, ellos culpan a la escuela y la escuela a ellos.

Se pueden tomar muchas medidas positivas para convertir a la escuela en un lugar mejor para enseñar, no olvidemos que todos los esfuerzos son para optimizar lo que la escuela es en esencia, un lugar para aprender y enseñar.

Lo primero que los y las docentes deben aceptar es la importancia de su rol.

Nadie tiene, en la organización escolar, tanta posibilidad de influir sobre los alumnos como el maestro o la maestra. La relación más importante es la que se da entre profesor y alumno, porque es el profesor la persona que siempre está mediando entre el alumno o la alumna y el medio externo: edificio, programas, sistemas, comunidad, libros, materiales, contenidos, etc.

Es muy importante recuperar el sentido profesional de la labor que realiza. Debe haber un proceso de trabajo personal, de reconocer las propias fortalezas, las capacidades de aprender, de cambiar, también debe ser un proceso compartido entre los docentes y el resto de la comunidad escolar, discutir, intercambiar opiniones, escucharse. Esto tiene consecuencias muy importantes en los efectos que se producen a la larga en la relación con los y las estudiantes.

Las interacciones del maestro con las otras personas deben tratar de ser enfocadas desde la misma perspectiva de la que hablamos cuando reconocíamos los problemas del profesor o del alumno. ¿Cuáles son los problemas suyos? ¿Cuáles son los problemas de los otros?

Si el auxiliar de servicio le hace el siguiente comentario:

- ¡No entiendo por qué tienen que cambiar las sillas y las mesas de ubicación en su clase!

¿Quién tiene el problema?

El auxiliar se siente molesto, es su problema.

Usted puede enfrentarlo como un “escuchante activo” y devolvérselo de la siguiente manera:

- Veo que tenemos un problema, a usted le disgusta que cambiemos las sillas de lugar, pero yo necesito moverlas para poder realizar mi clase como es debido...
- ¿Podemos intentar resolverlo juntos?

Seguramente él verá la situación de otra manera y es probable que juntos encuentren la solución.

En las relaciones con las otras personas de la escuela se deben seguir los siguientes pasos:

1. Enviar un buen mensaje YO.
2. Escuchar en forma activa.
3. Devolver en otro mensaje YO.

4. Si aún persiste el no entendimiento, recurrir a un mediador o árbitro.
5. Si el otro se niega, recurrir a una instancia superior, para exponer el conflicto, acudir al superior y explicar que se intentaron todos los pasos anteriores y que se requiere ayuda.

Realice ejercicio n° 4

CLASE 05

3. APLICANDO TÉCNICAS DE MEDIACIÓN PARA LAS REUNIONES DE TRABAJO

Entre los aspectos que se deben modificar para que la escuela sea un mejor lugar para enseñar, están las reuniones de trabajo.

En general los y las docentes no tienen una buena impresión de las reuniones de profesores, consejos, reuniones técnicas, etc. Esto se debe a que las experiencias no son del todo positivas. Las reuniones son muy largas, los problemas no se resuelven, las decisiones que se toman luego no se cumplen, y por lo general son calificadas como improductivas.

La principal falla de estas reuniones es que los profesores y profesoras no se escuchan entre sí, se obstaculiza la comunicación bilateral.

Antes de una reunión es bueno preocuparse de:

- Asistir a la reunión con el acta anterior leída.
- Llegar puntualmente.
- Llevar todo el material necesario.
- Asignar el tiempo necesario, sin interrupciones de ningún tipo.

Durante la reunión:

- Presentar los temas en forma breve.
- Expresar las ideas sinceramente.
- Concentrarse sólo en lo que se está tratando.
- Pedir aclaraciones de todo lo que no se comprenda.
- Participar en forma activa.

Procedimientos que ayudan a funcionar mejor en un grupo:

1. Iniciar las reuniones a la hora fijada.

2. Preparar y dar a conocer con anterioridad la agenda.
3. Centrarse en los temas planificados.
4. Mantener el orden de la reunión.
5. Escuchar a las otras personas.
6. Tomar nota de lo que se dice y se acuerda.
7. Llevar un registro de los puntos más importantes, acuerdos e intereses en una pizarra.
8. Llegar a tomar decisiones.
9. Terminar a la hora prevista.

3.1 La Relación Padres-Maestros-Alumnos

Para los padres, el profesor se convierte en un segundo padre de sus hijos, y los padres son para los profesores, los otros maestros de sus alumnos.

Como ambos tienen parte en la relación con el niño o la niña, a ambos les preocupa lo que le ocurre al niño en su relación con el otro adulto.

A pesar de que les une el mismo interés, estos no logran tener una relación significativa entre sí, equivalente al interés y preocupación que tiene el uno por el otro.

Los padres son los primeros maestros de los niños y son muy importantes, basta con mencionar que en ese período los niños aprenden el 90% de lo que aprenderán durante toda la vida.

La educación comienza al nacer o antes y concluye solamente con la muerte. Los padres están constantemente enseñando todo lo que pueden sobre el mundo en que se encuentran insertos.

Durante los primeros períodos los padres son profesores muy eficaces, conceden una gran libertad a los niños y niñas para que puedan aprender por sí mismos, cuando están listos para hacerlo, los padres son mediadores innatos.

Muchos de ellos dejan en manos de los niños lo que van a aprender, cuándo y de qué manera, sin cuestionárselo mayormente, aceptan y confían en las posibilidades del niño para aprender, no dudan de sus capacidades.

A medida que el niño crece y casi en el momento en que aprende a caminar, algo pasa, que los padres cambian de estilo, comienzan a presionar, ofrecen premios y castigos, los comparan con otros, se preocupan, se afligen, envían mensajes de culpa y finalmente terminan por usar el poder de la autoridad.

Las personas, por lo general, no tienen conciencia que la función de aprender es una función natural como respirar, comer, dormir, etc. Todos los organismos lo hacen y esencialmente todos deben hacerlo por sí mismos, la tarea del padre consiste en dejarle aprender en forma autónoma y constante.

Esta es la tarea del mediador, los padres como primeros mediadores tienen una tarea que consiste en ofrecer oportunidades, proporcionar los objetos y materiales, pero deben mantenerse en silencio fuera del camino del aprendizaje y sólo responder cuando se les pregunta. Esto, lo realizan sin aprendizajes previos de ningún tipo y durante el primer período lo hacen bien.

Los padres deben reconocer esta forma de participación y mantenerse en su área, dejando al niño o niña en su propia área, para que cuando se enfrente a problemas como el llanto descontrolado, los padres pueden permanecer fuera de la situación, atentos, escuchando en forma activa y ayudando al niño a continuar una vez vencido el tropiezo.

El niño o niña seguirá con su proceso de aprendizaje sintiendo que los padres entienden por lo que está pasando.

Lo que los padres no deben olvidar es que por más que deseen que su hijo o hija aprenda algo, no pueden aprenderlo por él o ella.

Mediar el aprendizaje de los hijos significa organizar el ambiente del hogar de manera que pueda aprender por sí mismo o sí misma.

Los padres podrán convertirse en mejores maestros si recuerdan que los niños prefieren aprender por medio de sus propias actividades a ser “enseñados” por los adultos.

También deben entender que no siempre los niños están tan ansiosos por aprender de los más sabios, a menudo ser experto es una desventaja para enseñar, porque a los que aprenden les incomoda sentirse inferiores.

Es interesante que estos temas sean analizados y conversados con los padres, ya sea en las reuniones de curso o en la organización de padres o en conjunto preparar sesiones especiales de estudio, sobre todo si se pretende iniciar un programa de Mediación en la Escuela.

Se trata de aunar fuerzas para impulsar al niño y a la niña a avanzar en la misma dirección hacia el aprendizaje y no de encontrarse en permanentes querellas acerca de lo que no hace uno o el otro.

CLASE 06

3.2 Cuando los Hijos tienen Problemas en la Escuela

Los padres pueden escuchar, en sus casas, mensajes como estos:

- ¡Odio la escuela!
- ¡Odio a mis profesores!
- ¡Mis compañeros son unos pesados!
- ¡En cuanto pueda no voy más a la escuela!
- ¡En la escuela nadie me quiere!
- ¡El Director de la escuela odia a los niños!
- ¡La profesora es una tonta!
- ¡Raúl me pegó y la profesora no hizo nada!
- ¿De qué me sirve estudiar?
- ¡Soy el más tonto del curso!

Junto con éstos, o separados, pueden ir una serie de mensajes no verbales como: tirar los cuadernos, maldecir, llorar, golpear las puertas, no hablar, etc.

Todas estas formas son las que los niños y las niñas usan para decir:

¡Tengo un problema!

Para poder ayudarlos hay que entender el mensaje tal como es. El niño o la niña tiene un problema y **es suyo**.

Muchos padres reaccionan de maneras exageradas y se apropian del problema. Desde ese momento **es de ellos**. Les puede producir temor, vergüenza, enojo, resentimiento, frustración, irritación, en fin. La reacción hace que el niño sienta que en realidad lo que le están diciendo es:

- ¡No me digas nada, no soporto pensar que tienes un problema!

Con esa actitud, no puede acercarse al hijo o a la hija para ayudar. El que ayuda debe mantenerse separado emocionalmente de la persona a la que ayuda. El hijo o hija debe ser comprendido como una persona individual, que tiene un problema que le pertenece. Mientras más padres entiendan que los problemas escolares le pertenecen al niño o a la niña, más podrán ayudarlos.

Este principio de separación de los padres no es fácil de aceptar, los padres con mucha frecuencia consideran a sus hijos como una pertenencia o como una extensión de sí mismos.

Las tareas y las calificaciones son los eternos conflictos entre los padres y los maestros, pero no porque el problema lo tengan **entre ellos**, sino porque los padres hacen suyo un problema de los niños.

Un trabajo en reuniones de padres sobre escucha activa, planteamiento de conflictos, separación entre los sentimientos, los efectos tangibles y las causas de los conflictos, ayudaría mucho a lo antes expuesto. Se debe llegar a consensos, porque lo que se pretende es un mismo objetivo, la educación de niños y niñas.

Realice ejercicio n° 5

I. PROGRAMA DE ACTIVIDADES PARA REALIZAR CON LA COMUNIDAD EDUCATIVA

La secuencia de ejercicios que se presenta a continuación se puede realizar con alumnos y alumnas, a partir del segundo ciclo básico. En los cursos más pequeños no es recomendable aplicarlos por el grado de madurez y desarrollo de los alumnos, para ellos ya mencionamos algunas estrategias específicas.

Estos ejercicios también pueden ser considerados para incluirlos en el momento de crear un Programa de Mediación o Resolución de Conflictos en la escuela, en el que se debe considerar a toda la comunidad de la escuela: docentes, directivos, paradocentes, padres, alumnos y administrativos.

4. MODELOS DE ACTIVIDADES RELACIONADAS ESPECÍFICAMENTE CON EL CONCEPTO DE CONFLICTO

Recordemos que lo primero que desarrollamos antes de hablar de los Métodos de Resolución, fue definir el conflicto. Esto es básico, la aplicación de cualquier programa o el inicio de cualquier trabajo en torno al tema del manejo y resolución de conflictos debe partir por el manejo de un lenguaje común, en el que las palabras, para todos los involucrados, representen los mismos significados.

La palabra conflicto es muy utilizada en el lenguaje cotidiano, aparece en la prensa, la escuchamos en los noticiarios y aparece en los textos, pero para los efectos de este curso hemos dado definiciones que se ajustan al contexto.

Ejercicio 1: Metáforas de Conflicto.

Objetivos:

- Lograr una clara comprensión del significado de conflicto.
- Tomar conciencia que el conflicto está siempre presente.
- Reconocer las asociaciones que cada uno tiene con la palabra conflicto.

Procedimiento:

Motivar a los participantes a pensar en una metáfora para representar la palabra conflicto, ésta puede ser verbal o en imagen. Al principio, puede que les cueste lograr elaborarla, entonces es conveniente dar un ejemplo de cada una, en este caso puede utilizar las siguientes imágenes o palabras como ejemplo: un campo de batalla, o una madeja de lana.

Dejar algunos minutos para pensar:

1. Dividir a los participantes en grupos pequeños, de 3 ó 4 personas, para compartir lo que cada uno eligió como imagen o palabra. Cada persona debe argumentar las razones que la llevaron a elegirla.
2. Después de haber compartido las explicaciones, siempre trabajando en grupos pequeños, elegir la palabra o imagen que sientan más representativa de todas. Una vez elegida, determinar la posibilidad de cómo manejar el conflicto, siempre pensando en la imagen o palabra elegida. Nuevamente, para modelar, es bueno dar un ejemplo: "en el campo de batalla el conflicto se maneja, por ejemplo, con una bandera blanca de tregua".
3. El paso siguiente consiste en que el grupo debe traducir en una solución práctica la forma en que decidieron manejar el conflicto, nuevamente es recomendable modelar con un ejemplo: la tregua se traduce en parlamentar entre ambos bandos.
4. Finalmente cada grupo expone para los otros lo que discutió.
5. El guía o conductor de la actividad, debe hacer la síntesis de las exposiciones de los grupos.

CLASE 07

Ejercicio 2: Palabras que significan conflicto.

Objetivos:

- Elaborar una definición de conflicto.

- Tomar conciencia que los conflictos están siempre presentes.
- Reconocer las asociaciones subjetivas respecto al término.

Procedimiento:

1. Separar los participantes en grupos, repartir a cada uno papelitos en blanco, para que escriban en ellos las palabras que asocian con el término conflicto.
2. Las palabras se leen entre los integrantes del grupo.
3. El guía o conductor de la actividad puede recogerlas para pegarlas en la pizarra bajo dos criterios. Las palabras que tienen una connotación positiva y las que tienen connotación negativa.
4. El conductor debe guiar la discusión del grupo para analizar lo que ocurrió y tratar de conducir a la conclusión, que dependerá de las concepciones que se tenga de los conflictos y la forma en que se les aborda.
5. Si el grupo, por sí solo, no llega a la definición de que “un conflicto es un proceso natural, inherente a todas las relaciones humanas que además tiene potenciales de aprendizajes significativos para la vida, si se maneja y resuelve positivamente”, el guía o conductor del trabajo debe conducirla y finalmente entregarla elaborada.

Ejercicio 3: Análisis del conflicto.

Objetivo:

- Analizar conflictos para enriquecer su comprensión.
- Comprender los factores que afectan su resolución.

Procedimiento:

1. Cada persona debe pensar en un conflicto, resuelto o no, en el que se haya visto involucrada.
2. A continuación, deberá revisar la siguiente guía; que el conductor habrá preparado con anterioridad. La instrucción debe ser la siguiente:

“Pensando en el conflicto que recordó responda las siguientes preguntas”:

- A. Considerando el origen: ¿Entre quiénes es el conflicto?
 - Dos personas.

- Al interior de una persona.
 - Dos grupos.
 - Dentro de un grupo.
- B. Examinando de dónde surge el conflicto:
- ¿Cuál es el motivo del conflicto?
 - ¿Cómo lo puede describir en general?
 - ¿Cuáles son algunos elementos básicos que dan origen al conflicto?
- C. Analizando el tipo de conflicto. Se basa:
- ¿Sólo en percepciones equivocadas?
 - ¿El conflicto existe objetivamente?
 - ¿El conflicto depende de condiciones que son fácilmente modificables?
 - ¿El conflicto expresado es realmente el conflicto central?
 - ¿Se expresa el conflicto entre las partes?
 - ¿El verdadero conflicto aún no ocurre?
- D. Analizando las creencias sobre la resolución:
- ¿Qué creen las partes que puede suceder?
 - ¿De qué dependen las posibles soluciones?
- E. Analizando las posturas de las partes:
- ¿Qué tratan de satisfacer las partes?
 - ¿Las partes asumen posiciones?
 - ¿Las partes reconocen las necesidades de él o la otra?
 - ¿Las partes reconocen la influencia de factores externos en la expresión de sus posiciones?
- F. Pensando en una solución:
- ¿En qué contribuye llegar a una solución?
 - ¿Las partes lo reconocen?

Es muy posible que cada parte del análisis requiera de mucho apoyo del guía o conductor. Cada vez habrá que, seguramente, dar alguna explicación previa para aclarar términos y conceptos, por ejemplo “partes”, “elementos del conflicto”, “factores”, etc. Estas explicaciones son necesarias y el tiempo que se requiera para ello debe ser considerado en las planificaciones previas. Este trabajo debe ser realizado paso a paso, con mucha discusión y estableciendo acuerdos, de no ser así, pierde su sentido.

- 3.- Una vez que cada uno ha realizado el análisis, se reúnen en grupos pequeños, para compartir la experiencia basándose en dos preguntas:

- ¿Veo el conflicto que seleccioné de igual manera después de haberlo analizado?
 - Si cambió su opinión. ¿En qué varió?
- 4.- El guía o conductor debe recoger las conclusiones de cada grupo para una puesta en común. Lo importante es que lleguen a la conclusión que los conflictos pueden ser interpretados desde distintos puntos de vista, que depende de muchos factores, que puede tener múltiples orígenes y no siempre los que se evidencian son los reales.

Realice ejercicio n° 6

CLASE 08

5. MODELOS DE ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA PRÁCTICA EN EL AULA

Ejercicio 1: Estilos de conflictos en la sala de clases.

El presente ejercicio se recomienda trabajarlo sólo con grupos de profesores.

Esta actividad está centrada en reconocer las propias convicciones y comportamientos personales frente al tema de los conflictos.

Antes de comenzar a trabajar la sesión se sugiere dar a conocer claramente los objetivos e insistir en la necesidad de expresar sinceramente lo que se piensa.

Objetivo:

- Conocer las propias actitudes, convicciones y conductas personales en relación a los conflictos.
- Identificar las conductas que se perciben como apropiadas para la sala de clase.

Procedimiento:

- 1.- Cada participante recibe una hoja con preguntas que deberá responder. El guía o conductor de la actividad debe aclarar que no hay para ellas

respuestas acertadas o erróneas, solamente se trata de conducir la toma de conciencia de los comportamientos personales frente al tema de los conflictos.

- 2.- El guía o conductor debe recomendar que, para responder con mayor facilidad es mejor pensar en conflictos específicos que ocurran en la sala de clases o con los alumnos, tratando de visualizar la situación para responder lo más exactamente posible.
- 3.- Cada participante de la sesión completa la hoja y suma el puntaje total.
- 4.- Se reúnen en grupos pequeños para compartir lo que le pasó a cada uno al contestar las preguntas y al sumar los puntos.
- 5.- La siguiente es la pregunta para que cada grupo trabaje:

Las formas de enfrentar los conflictos ¿son o no apropiadas en todas las ocasiones, ¿en algunas?, ¿en ninguna? ¿por qué?
- 6.- Para finalizar cada grupo expone sus conclusiones.
- 7.- El guía o conductor debe resumir las exposiciones de los grupos. Si por ellos mismos no llegan a establecer la necesidad de llegar a acuerdos e implementar metodologías que los conduzcan a trabajar la resolución de conflictos, el guía o conductor puede plantearlo como tema para ser discutido entre todos y llegar a una decisión en conjunto.

Modelo de Planilla de Conductas.

Profesor o Profesora:

La siguiente planilla describe algunas conductas con las que usted puede o no responder a los alumnos. Las respuestas a dicha planilla son para conocer cuál es su postura personal frente a los conflictos en la escuela.

Para cada afirmación no hay respuestas correctas, ni incorrectas. Se les asigna puntaje para poder hacer un análisis final.

Los puntajes que se deben asignar a cada una son los siguientes:

- 3= Si la conducta descrita usted la realiza SIEMPRE
- 2= Si es una conducta que usted adopta sólo A VECES
- 1= Si RARA VEZ o NUNCA responde usted así.

AFIRMACIÓN	PUNTAJE
1. Decirles a los niños que la terminen.	
2. Tratar de que todos se sientan cómodos.	
3. Ayudar a los niños a entender el punto de vista de cada uno.	
4. Separar a los niños y alejarlos unos de otros.	
5. Dejar que los maneje el Director.	
6. Decidir quién lo empezó	
7. Trata de descubrir cuál es el verdadero problema.	
8. Tratar de lograr un acuerdo.	
9. Convertirlo en chiste.	
10. Decirles que dejen de hacerse tanto problema por nada.	
11. Hacer que uno de los niños ceda y pida disculpas.	
12. Alentar a los niños a encontrar soluciones alternativas.	
13. Ayudarles a decidir en qué pueden ceder.	
14. Tratar de desviar la atención del conflicto.	
15. Dejar que los niños se peleen, mientras nadie se lastime.	
16. Amenazar con enviar a los niños al Director.	
17. Presentar a los niños algunas alternativas para que puedan elegir.	
18. Ayudar a que todos se sientan cómodos.	
19. Ocupar a todos en otra cosa.	
20. Decir que lo arreglen en su tiempo libre después de clases.	

Puntaje _____

Análisis de los resultados.

Abajo, junto al número de la columna aparecen algunas conclusiones que intentan resumir lo que puede estar respaldando las decisiones tuyas cuando asume estas posiciones. Reflexione sobre ellas, cuánto se acercan a lo que usted piensa, cuánto responde a sus propias concepciones y cuánto al medio. Convérselo con su grupo, comparen respuestas, analicen las causas.

Recuerde que no se trata de justificar nada, solamente llegar a consenso frente a las decisiones a tomar en el futuro.

- I. Usted trata de no ceder las posiciones porque cree que los niños necesitan un guía firme.
- II. Si hay un conflicto es que hay un problema. Usted trata de encontrar las soluciones creativas con los niños.
- III. El punto central lo pone en el acuerdo, guía a los alumnos a obtener rápidamente un acuerdo entre las partes.
- IV. Usted prefiere suavizar la situación para obtener la calma, les cambia el interés, porque sus problemas no son tan importantes como para dedicarles tanto tiempo.
- V. Usted prefiere ignorar lo que ocurre, marca los límites, deja a los niños que resuelvan, pero que asuman las consecuencias de las faltas.

CLASE 09

Ejercicio 2: Técnica de escucha activa

Definimos la escucha activa como aquella manera de escuchar, en la que se dan señales concretas de estar siguiendo lo que la otra persona dice. No olvide que escuchar es parte muy importante de la comunicación y que los profesores y profesoras deben ejercitar el acto de escuchar activamente.

Este ejercicio, también como práctica, se puede realizar con alumnos a partir del segundo ciclo básico y también en las reuniones de padres.

Objetivo:

- Identificar y enriquecer las técnicas de comunicación que mejorarán los procedimientos de resolución de conflictos.

Procedimiento:

Al iniciar la actividad, el guía o conductor dará a conocer el objetivo, para luego entregar las instrucciones del trabajo a realizar.

1. Cada persona del grupo recibirá la hoja con la pauta ¿Es usted un comunicador o comunicadora efectivo (a)?
2. Los participantes, para este ejercicio, formarán parejas. Uno hablará y el otro escuchará. Después cambiarán de roles.
3. El que toma la palabra elige un tema y habla sobre él por cinco minutos. Durante el tiempo que escucha, el que lo hace, deberá asumir la mayor cantidad de conductas de escucha activa, verbal y no verbal.
4. Pasados los cinco minutos, cambian de roles.
5. Ambos completan la hoja de registro, cada uno, basándose en sus propias conductas.
6. Completada la pauta, la intercambian, para saber si el otro está de acuerdo con lo que está anotado en ella.
7. Con las siguientes preguntas enriquecerán la discusión:

De las técnicas de escucha activa del cuestionario:

- ¿Cuáles, estando de acuerdo ambos, fueron las que se aplicaron?
 - ¿Cuáles no?
 - ¿Qué fue lo más fácil de este ejercicio?
 - ¿Qué fue lo más difícil?
8. El guía o conductor realiza la síntesis de lo que exponen las parejas.

¿Es usted un comunicador o comunicadora efectivo (a)?

Lista de control	SÍ	NO	A/V
¿Hace contacto visual?			
¿Mira la postura corporal y las expresiones faciales del interlocutor?			
¿Busca crear empatía y trata de entender los sentimientos del otro?			
¿Evita interrumpir y permite que el otro termine aunque sepa lo que va a decir?			
¿Hace preguntas para aclarar la situación?			
¿Sonríe y asiente para mostrar interés?			
¿Escucha aunque no le guste la persona que habla o lo que dice?			
¿Ignora cosas externas que le puedan distraer?			
¿Está atento a cosas importantes y las recuerda?			
¿Evita juzgar lo que se dice?			

Este ejercicio se puede repetir, o bien realizar con una variante. La hoja de control puede ser completada de acuerdo a lo que percibe el que habla, de la forma de escucha de su interlocutor.

Ejercicio 3: Sintetizar

Este ejercicio es posible aplicarlo en distintos tipos de grupos, para alumnos de cursos más pequeños hay que adaptar el tiempo, dar las instrucciones con mayor precisión y repetirlas antes de cada paso, enfatizando lo que se pretende lograr. Además de servir de diagnóstico, es un ejercicio que se puede practicar para reforzar la síntesis de los alumnos en función de los aprendizajes de cada subsector.

Objetivo:

- Identificar y perfeccionar técnicas de comunicación que mejorarán los procedimientos de resolución de conflictos.

Procedimiento:

El guía o conductor da a conocer los objetivos y organiza al grupo en tríos, entonces, explica el procedimiento.

1. En grupos de tres personas, cada uno asume un rol diferente: uno **habla**, otro **escucha** y el tercero **observa**.

El que habla debe describir un problema que haya experimentado o experimente en la escuela.

2. Se deben describir las tareas específicas de cada rol:

El hablante: Debe disponer de unos minutos para describir el problema de la manera más completa posible.

El escucha: Debe escuchar activamente, es decir, inducir al otro a que profundice, a que continúe con su relato, preguntar, con el fin de poseer datos suficientes para preparar una síntesis.

El observador: Tiene que prestar atención al diálogo y a lo que hace cada uno de los participantes en él, para poder comentarlo.

3. Después de unos tres minutos, los tres miembros del grupo deben comentar la situación desde sus puntos de vista.

El que escuchó: ¿Le resultó difícil sintetizar los datos y sentimientos en forma precisa? ¿Por qué?

El que habló: ¿El que lo escuchó sintetizó correctamente la información que él entregó?

El observador: ¿Qué observó? ¿Qué pasó con el que hablaba? ¿Cómo lo hacía? El que escuchaba ¿lo hacía en forma activa? ¿Organizó en la síntesis los intereses que expresó el otro? ¿Lo hizo en forma objetiva o subjetiva?

4. Si el tiempo lo permite, el guía o conductor organiza una nueva ronda, repitiendo el ejercicio pero cambiando los roles. Es muy interesante que todos pasen por los tres roles, antes de hacer una síntesis general para conocer lo que sintieron los participantes.

En el resumen hay que hacer énfasis en las emociones sentidas experimentando cada uno de los papeles.

CLASE 10

Ejercicio 4: Reencuadrar

Reencuadrar es un término característico de la mediación que consiste en modificar la manera en que cada persona, parte de un conflicto, contextualiza las actitudes, los intereses o las definiciones.

El reencuadre tiene por objetivo suavizar la tensión del conflicto, no cambiar la situación, sino bajar el grado de pasión con que lo expresa el involucrado, para objetivar más los hechos.

Al reencuadrar se debe tomar en cuenta que, para el que expone, lo que está diciendo es de mucha importancia, por lo tanto, lo esencial es lograr bajar la carga emotiva del mensaje.

Se trata de devolver el mensaje para las partes, es decir, quien lo está dando y el interlocutor, pero puntualizando los hechos, tratando de quitar toda interpretación surgida de la emoción y convirtiéndolo en una comunicación positiva. Esto tiene mucha importancia para poder iniciar cualquier negociación entre los que disputan.

Objetivo:

- Identificar y perfeccionar técnicas de comunicación para mejorar la comunicación y los procedimientos de resolución de conflictos.

Procedimiento:

El guía o conductor del grupo debe dar a conocer los objetivos y también explicar claramente de qué se trata el reencuadre, antes de dar las instrucciones para comenzar a trabajar. Se puede dar el siguiente ejemplo para facilitar el trabajo, éste dice: ¡Tú nunca escuchas lo que dicen los demás!

Reencuadre de la oración: ¿Qué podríamos hacer para que escucharas a los demás?

1. El grupo debe dividirse para formar nuevamente tríos de trabajo, estos tríos pueden ser diferentes a los que trabajaron en la dinámica anterior, esto es recomendable, porque así van relacionándose de distintas maneras entre los miembros del grupo y les permite establecer nuevas relaciones y conocerse mejor.

2. El guía o conductor entrega a cada grupo una copia de la hoja de Reencuadre.
3. Cada grupo elige del listado las frases que transformará y las reencuadra.
4. Una vez realizada la tarea, cada grupo hace la presentación de sus frases.

Para centrar la discusión final, las preguntas que guíen la discusión podrían ser:

- ¿Qué es lo más difícil de este ejercicio?
- ¿Qué conclusiones se pueden sacar de este ejercicio hasta ahora?

Seguramente de la discusión grupal se derivarán algunas conclusiones, como las siguientes, que si no se obtienen en forma espontánea es recomendable inducir y en último caso entregar a manera de síntesis:

- Las frases que comienzan en “tú” ponen a la gente a la defensiva.
- Utilizar palabras como “siempre” y “nunca” agravan la situación entre los que disputan.
- Las calificaciones, descalificaciones o acusaciones producen el efecto de “cierre” en la otra persona.
- Las discusiones son más productivas si se centran en el problema y no en las personas involucradas.
- Si las frases evitan amenazas provocan que el otro esté más receptivo.
- Hay más posibilidades de discutir si las frases dejan abierta la posibilidad de encontrar más de una solución.
- Son mejores las frases concisas y breves.

Hoja de Reencuadre

<i>Reencuadren cada una de las siguientes frases de manera positiva.</i>
1. ¡Parece que siempre logras evitar hacer el trabajo que hacemos los demás!
2. ¡Tú me das náuseas!
3. ¡Quiero la tarea hecha ahora!
4. ¡Usted es injusta!
5. ¡Siéntese y cállese!
6. ¡Haga lo que yo digo, si no, ya va a ver!
7. ¡Ese es el peor trabajo que he visto!
8. ¡Me encantaría verte llegar a la hora alguna vez!

CLASE 11

6. MODELOS DE EJERCICIOS PARA LA REFLEXIÓN Y EL CRECIMIENTO PERSONAL

Ejercicio 1: Utilizar mensajes YO

En el Módulo de Los Conflictos nos referimos a los mensajes YO. Son aquellos que tienen la facultad de promover una disposición al cambio, reducen la evaluación negativa que la otra persona hace de sí misma y no dañan la relación.

El guía o conductor de la actividad debe introducir a los participantes en el concepto de los mensajes YO y luego explicar que los mensajes YO constan de tres partes:

Yo Siento ...	(donde se expresa los sentimientos que provoca...)
Cuando...	... la actitud, el comportamiento, las palabras, etc...
Porque...	Se demuestran las consecuencias de la actitud, el comportamiento, etc.)
A veces se puede agregar: Y necesito...	

Objetivo:

- Identificar y reforzar aptitudes de comunicación que mejorarán los procedimientos de resolución de conflictos.

Procedimiento:

1. El curso se divide en grupos pequeños, de cuatro personas.
 2. Cada una de las cuatro personas, redacta en una hoja un problema en presente y en segunda persona. (Por ejemplo: "Cuando usted llega a la sala de clases después del recreo y encuentra todo desordenado...").
 3. Cada participante pasa la hoja, con la redacción, al que se encuentra a su derecha.
 4. Cada participante elabora un mensaje YO, recordando los componentes del mismo, a partir del problema descrito.
 5. Se vuelven a pasar las hojas a los compañeros que se encuentran a la derecha y se repiten los pasos desde el 2 al 4.
 6. Se analizan en grupo los mensajes con las preguntas:
 - ¿Cómo pueden servir estos mensajes para prevenir conflictos?
 - ¿Hay situaciones en las que sería más difícil hacer frases "yo"?
- En el curso de un conflicto ¿cuándo pueden ser útiles los mensajes "yo"?
7. El guía o conductor de la actividad realiza la síntesis de las respuestas de los grupos.

Ejercicio 2: Análisis del Enojo.

La forma en que se maneja el enojo influye directamente en el curso de un conflicto, puede conducir a que se resuelva con prontitud o a que se agrave.

Es importante reconocer que, detrás de todo enojo hay temor, esto ocurre en una progresión de la siguiente manera: se percibe una amenaza, esto estimula el temor y éste se expresa como enojo.

Objetivo:

- Reforzar aptitudes de comunicación que mejoran los procedimientos de resolución de conflictos.

Procedimiento:

Para realizar esta tarea se necesitará la ayuda de otras personas que puedan actuar como guías o facilitadores. Se necesita un facilitador por cada ocho personas participantes, si no hay colaboradores externos la misión de guía la puede cumplir alguno de los miembros del grupo.

Los facilitadores deben ser informados antes de su rol en la actividad. Ellos como tarea principal deben conducir el debate entre los miembros del grupo.

1. Se forman los grupos de ocho personas quienes se sientan en círculo con su facilitador.
2. Cada grupo va conformando una lista de situaciones en las que hayan experimentado mucho enojo, aproximadamente veinte.
3. El facilitador las numera y guía al grupo para que identifiquen los temores que podrían estar escondidos en esos enojos.
4. El facilitador debe recordar en forma permanente a los miembros del grupo que las situaciones fueron vividas por alguno de ellos.
5. Cuando analizan cuáles son los posibles temores deciden elegir los que sean de consenso.
6. Luego cada uno reconoce la situación que contó y expresa si el temor que eligió el grupo, coincide con lo que realmente sintió.
7. Después que hayan completado los listados, los grupos discuten y se ponen de acuerdo en los temores que son comunes entre ellos.
8. Al final se destaca la idea que el primer paso en el manejo del enojo es comprender los propios temores y los de los demás.
9. Al término de la sesión el grupo completo puede compartir lo que sintieron al realizar la actividad.

Ejercicio 3: El Manejo del Enojo.

Aprender a controlar el enojo es un paso muy importante en el manejo de conflictos. Su aparición, en medio de una situación conflictiva, suele causar confusión, ya que encubre la verdadera causa que impulsa el conflicto.

La siguiente actividad va enfocada a aprender una tarea bastante difícil como es el control y manejo del enojo.

Objetivo:

- Identificar y reforzar aptitudes de comunicación que mejorarán los procedimientos en el manejo de conflictos.

Procedimiento:

Una vez que el guía o conductor da a conocer los objetivos y centra la atención de los participantes en la relación entre el conflicto y el enojo, puede dar a conocer los objetivos y la actividad en sí.

Para realizar esta actividad, se requiere que el guía o conductor tenga conocimiento del grupo y esté seguro de poder controlarlo. Las situaciones de emociones que se producen exigen una presencia firme y contenedora.

1. Los participantes formarán parejas, se sentarán uno frente a otro y decidirán quién habla y quién escucha en la primera parte.

Los que escuchan deben practicar la escucha activa.

2. Los que hablan deben recordar una situación que les haya provocado enojo de manera importante. Deben describir la situación permitiendo que el sentimiento de ira salga a la superficie.
3. El guía o conductor dará dos minutos a los que hablan y cortará rápidamente dando una instrucción fuerte y cortante: ¡Basta, ahora respiren lentamente por unos minutos!
4. Después de dar unos minutos para tranquilizar al grupo, se procede a cambiar de roles.
5. Ahora, el que escucha debe salirse de su propio estado, para poner atención al otro.
6. Después de dos minutos se vuelve a cortar bruscamente: ¡Basta! ¡respiren lentamente!
7. Se vuelve a hacer una pausa, para que el grupo se tranquilice, se le pide al que inició el relato que retome su descripción tratando, también, de retomar los sentimientos. El procedimiento se repite varias veces.

Se trata de que cada participante se acostumbre a dejar de lado su propia ira para escuchar al otro, ojalá el ejercicio se pueda repetir unas cuatro veces.

8. En plenaria se discute lo siguiente:

- ¿Qué resulta fácil de este ejercicio?
- ¿Qué resulta difícil?
- ¿Qué enseña este ejercicio?

CLASE 12

7. MODELOS DE EJERCICIOS PARA LA APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Ejercicio 1: Desafíos de la resolución de problemas.

Para la resolución de conflictos, cualquiera sea la modalidad que se pretenda aplicar, lo fundamental es que las personas estén abiertas a explorar una gran cantidad de posibles soluciones. Esto requiere de pensamientos flexibles, dispuestos a ver un problema desde diferentes puntos de vista.

El ejercicio que se describe a continuación promueve un pensamiento de este tipo.

Objetivo:

- Identificar y aumentar técnicas de pensamiento para mejorar los procesos de resolución de conflictos.

Procedimiento:

1. Antes de comenzar el ejercicio, se deben trazar en el suelo líneas de unos sesenta centímetros de largo, una por cada pareja de participantes.
2. Los participantes se dividen en parejas que se ubican a cada lado de las líneas.
3. Cada uno de los miembros de la pareja debe encontrar la manera de lograr que la persona que está al frente pase a su lado de la línea.
4. Advertir al grupo que después de unos minutos se gritará ¡Quietos! Y que deben quedarse donde están.

5. El guía o conductor de la actividad da la orden de empezar cuando el grupo ya ha recibido las instrucciones y están todos listos.
6. Después de unos dos minutos, grita ¡Quietos! y los participantes deben permanecer en el lugar donde están, donde se sientan para continuar con la actividad.
7. El guía o conductor dirige el análisis del comportamiento de los miembros de las parejas y los métodos que utilizaron, respondiendo a las siguientes preguntas.
 - ¿Qué métodos se utilizaron?
 - ¿Fueron eficaces?
 - ¿Hay alguna manera para que las dos personas logren su objetivo?
8. Se muestran distintas alternativas de solución:
 - Una pareja muestra la solución ganador – perdedor (los dos quedaron del mismo lado).
 - Otra pareja muestra la solución perdedor – perdedor (ninguno de los dos se movió).
 - Una pareja muestra la solución en que ambos ganan (los dos cambiaron de lado).
9. El guía o conductor dirige la discusión de todo el grupo con las siguientes preguntas:
 - ¿Por qué la mayoría de las personas no piensa en que ambos cambien de lado?
 - ¿Qué nos indica este ejercicio?
10. El guía o conductor debe tratar de hacer notar que la tendencia cultural es que la mayoría de las soluciones que se piensen sean del tipo ganador-perdedor y éste es un tema profundo a analizar.

Ejercicio 2: La lluvia de Ideas.

La lluvia de ideas es una técnica muy usada en las actividades escolares de todo tipo. Relacionada al tema de la resolución de conflictos, la lluvia de ideas es la modalidad por la cual se proponen múltiples posibilidades de solución al problema planteado, sin necesidad de pensar si es factible de realizar, esto libera de la necesidad de evaluar, por lo tanto, se puede pensar de manera más creativa y ampliar el abanico de opciones.

Objetivos:

- Identificar e incrementar técnicas de pensamiento que mejorarán los procesos de resolución de conflictos.
- Examinar y aplicar las orientaciones y técnicas básicas de la resolución de conflictos en el ámbito educativo.

Procedimiento:

1. El guía o conductor debe presentar el ejercicio y si es necesario recordar a los participantes en qué consiste la "lluvia de ideas".

También deben dar a conocer las siguientes reglas:

- Decir cualquier idea que les venga a la mente, sin centrar el pensamiento, sólo lanzar las ideas.
 - No juzgar, ni analizar las ideas.
 - Producir la mayor cantidad de ideas que sea posible.
 - Tratar de pensar en ideas inusuales, extrañas, porque éstas motivan a los otros a dar nuevas ideas.
2. El grupo se divide en pequeños grupos de cinco o seis participantes, cada uno con un papelógrafo y un plumón.
 3. El guía o conductor muestra una bolsa de caramelos y les pide a los grupos que generen, al menos veinte ideas sobre el uso de la bolsa de caramelos.
 4. Pasado el tiempo establecido, cada grupo da a conocer su lista.
 5. En plenaria, el guía o conductor conduce el análisis de las ideas y se contestan las siguientes preguntas:
 - ¿Qué ideas parecen lograr un beneficio para todos?
 - ¿Cuáles ideas fueron las más creativas?
 - ¿Alguien se guardó una idea? ¿Por qué?
 - ¿Se evitó juzgar en los grupos?
 - ¿Alguien partió de la idea de otro para crear otra relacionada?
 6. Como conclusión, el grupo debería analizar de qué manera la lluvia de ideas posibilita que se genere una mayor cantidad de ellas; y cómo se relaciona esto con la resolución de conflictos.

Ejercicio 3: Mediación Informal.

Antes de comenzar la actividad el guía o conductor debería dar a conocer el concepto de mediación y en qué se diferencia la Mediación Formal de la Informal.

Además, debería explicar que este ejercicio pertenece a una serie de ejercicios prácticos, de ensayo de mediación. Estos conceptos se encuentran en extenso, para que usted los recuerde y utilice en la actividad, en el Módulo de Métodos de Resolución de Conflictos.

Al realizar esta práctica, después de haber experimentado con los ejercicios anteriores muchas de las actividades adquirirán, para usted, su verdadero sentido. Se recomienda seguir la secuencia.

Objetivos:

- Entender el proceso de mediación.
- Mejorar las técnicas de mediación.
- Analizar y aplicar el proceso de mediación en el contexto del ámbito educativo.

Procedimiento:

1. Reunidos en grupo, el guía o conductor dirigirá el análisis del rol del mediador y de la mediación.
2. Los participantes utilizarán para esta actividad la hoja: Ejercicio de Mediación, para ir guiando el trabajo.
3. Los participantes formarán grupos de tres. Entre ellos elegirán el que será mediador y los que estarán involucrados en una disputa simulada.
4. Para estos ejercicios es conveniente tener preparados de antemano los guiones de las situaciones problemas, para que cada participante sepa cómo enfrentar al otro. Es muy útil, en este caso, recurrir a situaciones reales que hayan ocurrido en la escuela.
5. Después de unos minutos, en que cada participante se interioriza de su rol, comienza el proceso.
6. Después de unos veinte minutos de discusión, los grupos exponen al curso el desarrollo de su ejercicio, el guía o conductor dirige la exposición, haciendo que los participantes cuenten cómo se sintieron, cómo actuó el o la mediadora, si encontraron alguna solución, en qué parte del proceso quedaron, etc.
7. En sesiones sucesivas se debe repetir la experiencia, cambiando de roles dentro del grupo y si es posible de problemas.

Hoja de Ejercicio de Mediación.

1. Lo primero es acordar- negociar.
 - Expresar interés y disposición a discutir el problema.
 - Acordar un reglamento (Turnos para hablar, no agredirse, centrarse en el problema, mantener la confidencialidad de lo que se dice, etc.).
2. Recoger puntos de vista.
 - Acordar quién hablará primero.
 - Turnarse y usar frases YO.
 - Identificar intereses y necesidades de cada uno respecto del problema.
 - Centrarse exclusivamente en el problema, no relacionándolo con el pasado ni en el futuro.
 - Reencuadrar el problema en términos neutrales.
3. Descubrir intereses comunes.
 - Identificar posibles intereses comunes (siempre respecto del problema).
 - Buscar áreas de acuerdo.
 - Presentar los intereses comunes como objetivos compartidos.
4. Crear opciones en las que todos ganen.
 - El mediador o mediadora debe preguntar a cada persona lo que considera que debe incluir una solución efectiva.
 - Hacer una lluvia de ideas para generar soluciones sin juzgarlas. Generar la mayor cantidad de ideas que se pueda.
5. Evaluar las opciones.
 - Analizar todas las ideas en función de las necesidades de cada persona.
 - Discutir lo que puede funcionar y lo que es probable que no funcione.
 - Desarrollar o mejorar las ideas.
 - Discutir las consecuencias probables de adoptar cada una de las soluciones preferidas.
6. Crear un acuerdo.
 - Hacer un contrato entre las partes, ya sea escrito u oral.
 - Fijar una fecha para controlar cómo funciona el acuerdo.