

Mediación escolar. Violencia, autoevaluación y gestión de conflictos

Violencia, autoevaluación y gestión de conflictos

A diario vemos como en nuestras instituciones escolares, lamentablemente, se suceden episodios de violencia cada vez más graves. Estos episodios generalmente tienen como antecedentes conflictos interpersonales que han escalado a tal punto que se llega al uso de la fuerza. Un reclamo frecuente de los docentes es qué hacer frente a estas situaciones.

Consideramos, en primer lugar, útil tener en cuenta el concepto de conflicto- que el Dr. Remo Entelman, (profesor de la Cátedra de Teoría del Conflicto en la Maestría Interdisciplinaria para la formación de Negociadores y mediadores dictada en la Facultad de Ciencias Económicas-Chaco), lo define como una "Relación de tal tipo en la que ambas partes procuran la obtención de objetivos que son, pueden ser o parecen ser para alguna de las partes incompatibles. Por su parte Hocker y Wilmot lo definen como "pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos"-

Ahora bien, este conflicto que nace de la "pugna" o de "procurar" la obtención de objetivos o intereses incompatibles, lleva en sí un componente de alta emotividad que puede derivar en agresividad "cuando fallan en alguna medida, los instrumentos mediadores con los que hay que enfrentarse al mismo. Así cuando está en juego una tensión de intereses y aparece un conflicto, todo depende de los procedimientos y estrategias que se utilicen para salir de él . Si se usan procedimientos belicosos, aparecerán episodios agresivos , que pueden cursar con violencia si uno de los contrincantes no juega honestamente y con prudencia sus armas, sino que abusa de su poder, luchando por destruir o dañar al contrario, no por resolver el asunto. Eso es violencia, el uso deshonesto, prepotente, y oportunista del poder sobre el contrario sin estar legitimado para ello" (La Convivencia Escolar: qué es y cómo abordarla, Consejería de Educación y Ciencia , Junta de Andalucía, Ortega R. y colaboradores, Pág. 27).

Entendemos al conflicto como parte de la vida humana y de las instituciones, que tiene un componente de agresividad, que cuando no cuenta con los canales adecuados deriva en violencia.

Es aquí donde la negociación y la mediación escolar pueden constituir herramientas para prevenir los episodios de violencia, en tanto aportan "canales" para encauzar ese componente emocional y agresividad propia del conflicto.

Un docente fue muy explícito y en un curso nos decía: "Los alumnos se expresan con los puños y no con palabras". Los episodios de violencia se producen, en ocasiones cuando no podemos poner en palabras nuestros sentimientos y emociones. Las técnicas que se utilizan en negociación y mediación pueden ayudar en este aspecto también en tanto dan importancia a las emociones propias y ajenas

Pero, insistimos, la negociación y la mediación son sólo algunas herramientas para trabajar el tema " ya que el fenómeno de la violencia es complejo y requiere un tratamiento específico.

También es importante el "clima institucional" ya que, es más probable que los episodios de violencia puedan darse en instituciones donde existe el autoritarismo- ya sea de parte de directivos y de docentes- la falta de diálogo, el clima competitivo, la discriminación. ¿Cuántas veces en nuestras instituciones hemos escuchado o dicho frases como: "¿Qué se puede esperar de un alumno con padres separados, alcohólicos... etc? ¡Cuidado con fulano, es terrible! ¿Para qué hablar con la directora, o con tal o cual colega si es imposible?", o cuando el alumno pregunta el porqué de una tarea o nota recibe como respuesta : "¡Porque yo lo digo!, ¡Hacé tu tarea o pido amonestaciones!, "etc... etc...

Una institución donde se respete las opiniones de todos, se dialogue, se cree un clima cooperativo no es garantía de no tener problemas de violencia, pero sí tiene mayores posibilidad de canalizar la agresividad en forma positiva.

Trabajar en la gestión de los conflictos en todos los ámbitos y en especial en educación puede ayudar a Educar para la paz, previniendo episodios de violencia, pero requiere un paso fundamental: AUTOEVALUARNOS, esto es, revisar, sin buscar "culpables" nuestras prácticas cotidianas para indagar acerca de qué manera contribuimos a co-construir el conflicto y la violencia ya sea en forma positiva o negativa a través del "clima institucional" que ayudamos a instalar.

Consideramos que la implementación de las Técnicas de Resolución Alternativa de Disputas en las instituciones educativas es una forma de educar en valores y llevan consigo una nueva visión del conflicto, en la que se parte del mismo como parte inherente a la vida institucional que en sí mismo no es ni positivo ni negativo.

Ahora bien: para enfrentar al conflicto debemos analizarlo, conocer nuestras propias actitudes (autoevaluarnos) y trabajar técnicas y procedimientos de gestión de las disputas.

Cuesta autoevaluarnos dado que en general el término es asociado con buscar fallas y juzgar nuestras conductas. Y siempre que nos sentimos juzgados tenemos la necesidad de justificar nuestras acciones y defendernos.

Cuando proponemos la autoevaluación lo hacemos en el sentido de estimular la autorreflexión que nos permita aprender más ante el conflicto, así como admitir que frente al mismo, cada uno puede reaccionar de manera diferente.

Thomas y Kilmann definen cinco actitudes posibles: Competir (no cedo), colaborar (si hay un conflicto hay un problema y debemos buscar juntos la solución), transigir (está en un punto medio entre ceder y no ceder), evitar (ignoro el conflicto) y acomodar (cedo). Sostienen además que cada actitud tiene un uso apropiado. Es así como:"COMPETIR: puede ayudar en una emergencia; COLABORAR: resulta útil cuando los dos conjuntos de preocupaciones son demasiados importantes como para transigir; TRANSIGIR: puede ser útil cuando los objetivos son sólo moderadamente importantes; EVITAR: puede ser apropiado cuando una cuestión es trivial o cuando las

cuestiones son más acuciantes; ACOMODAR: puede ser altamente apropiado cuando uno está equivocado".-

Por su parte, Kreidler —citado en Girard y Koch— identifica cinco enfoques del conflicto en el aula:

El enfoque sin vueltas, implica no ceder, parte de la premisa que los niños necesitan una guía firme para aprender lo que está bien y mal.

El enfoque de solución de problemas, se caracteriza por enfrentar el conflicto buscando crear los espacios para solucionarlo entre todos.

El enfoque de lograr un acuerdo: esta actitud se podría definir con la actitud de escuchar a los niños y ayudarlos a que se escuchen y a ceder un poco. No siempre podemos lograr todo lo que queremos.

El enfoque de suavizar: se da cuando tratamos que enseguida vuelva la calma cambiando de tema.

El enfoque de ignorar: dejando que los niños solucionen solos sus problemas sin intervenir.

En un establecimiento educativo un grupo de alumnos realiza un acto de indisciplina en un acto escolar, al finalizar el director los reúne, habla con ellos, quienes se disculpan, pero, a pesar de la misma, sanciona con 10 amonestaciones a cada alumno, esto genera un conflicto que se extiende a toda la escuela, y, ante un recurso la actitud del superior es no rever la medida (no ceder), lo que genera un conflicto que trasciende los límites del aula, el establecimiento y la comunidad.

En otro establecimiento ante un caso de indisciplina, el director se reúne con los alumnos, conversan acerca de las consecuencias de la misma y la forma de reparar la falta (actitud de colaborar). Los alumnos toman conciencia de la misma y cumplen con lo prometido.

En un curso, desde principio de año existen diferencias entre un alumno y sus compañeros, las mismas son ignoradas. Luego de las vacaciones de julio, el conflicto "estalla" cuando se produce una seria agresión, fruto de la "bronca" acumulada mientras se evitaba tratar la situación.

En otra situación se produce un conflicto porque dos niños "pelean" por quién utiliza un juguete, la docente lo deja pasar (evita) y continúa desarrollando el tema, uno de los niños se queja en la casa y al día siguiente el padre se queja ante la dirección . (El conflicto escaló).

Ante similar situación, la docente puede interrumpir el tema que se está desarrollando, habla con los niños, ayuda a que se escuchen, a ver sus intereses y ambos acuerdan jugar juntos con el juguete.

Insistimos en que no existen enfoques "correctos" o "incorrectos", sino que será necesario tener presente que frente a los conflictos se puede asumir distintas actitudes según el contexto. Lo "malo" en su caso sería responder frente a todos los conflictos de

la misma manera ya que sería como pretender curar todas las enfermedades con el mismo remedio.

Esto ocurre frecuentemente ya que, en general si reflexionamos nos daremos cuenta que enfrentamos los conflictos reproduciendo los modelos que hemos adoptado de nuestras familias y no por haber analizado cada situación particular.

Creemos esencial la autoevaluación como paso previo a trabajar en la gestión de los conflictos como manera de tomar conciencia de las actitudes que —como docentes transmitimos en nuestra forma de gestionar los mismos.

Sostenemos que trabajar en la gestión de los conflictos en las escuelas es una forma de educar en valores. Es por ello que hacemos nuestras las ideas de Telma Barreiro quien sostiene que "Obviamente nadie puede enseñar un valor si no adhiere a él... Un docente siempre transmite valores, sobre todo por irradiación, esto es inevitable. El docente va irradiando con sus actitudes... un fuerte mensaje en valores, y con ello va generando, a veces inadvertidamente un determinado clima grupal..."

Debemos tomar conciencia que el "clima" que como docentes generamos con nuestras propias actitudes frente a los conflictos influirá en forma sustancial —sea positiva o negativamente- sobre la eficacia de las acciones que emprendamos para mejorar el clima escolar y disminuir los episodios de violencia.

El plan Provincial de Mediación Escolar que hemos comenzado a implementar desde el año 2002 en la Provincia del Chaco, Argentina busca colaborar con herramientas para crear los espacios de reflexión necesarios sobre la colaboración de cada uno de los actores en la co-construcción de los conflictos y el tomarlo como parte de la vida institucional, como paso previo esencial para avanzar en el diseño e implementación de un programa de gestión de conflictos.

Daniel F. Martínez Zampa
Abogado. Mediador. Docente. Magíster en Adm. y Resolución de conflictos-
Ex-Coordinador Plan Provincial de Mediación Escolar- MECCyT Chaco.

Teresita Noemí Codutti
Docente- Mediadora

Autor: **Daniel Martínez Zampa**

19-06-2008