

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Psicológicas

Licenciatura en Psicopedagogía



*Estrategias para la resolución de conflictos en el contexto
escolar*

(Artículo Especializado)

Flor de María Medina Linares

Guatemala, junio 2,013

*Estrategias para la resolución de conflictos en el contexto
escolar*

(Artículo especializado)

Flor de María Medina Linares (estudiante)

Licenciada Noemí Cardona (asesora)

Licenciada Liliana Ventura (revisora)

Guatemala junio 2013

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Rector	M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Vicerrectora Académica y Secretaria General	M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrector Administrativo	M.A. César Augusto Custodio Cobar

Autoridades de la Facultad de Ciencias Psicológicas

Decana:	Licenciada Julia Elizabeth Herrera Quiroz
---------	---

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

M. Sc. Alba Aracely de González

Vicerrectora Académica y Secretaria General

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

Autoridades de la Facultad de Ciencias Psicológicas

Licda. Julia Elizabeth Herrera Quiroz

Decana

Licenciada Noemí Cardona

Asesora

Licenciada Liliana Ventura

Revisora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA

Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría

Artículo Especializado

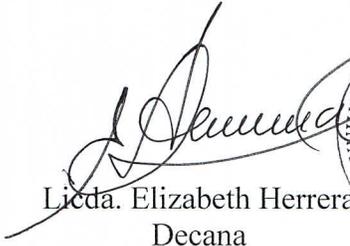
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

ASUNTO: *Flor de María Medina Linares*,
Estudiante de la **Licenciatura en
Psicopedagogía** de esta Facultad solicita
autorización para realizar su **Artículo
Especializado** para completar requisitos
de graduación

DICTAMEN: 5 octubre 2,012

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir requisitos de egreso que es requerido para obtener el grado a nivel de Licenciatura en Psicopedagogía se resuelve:

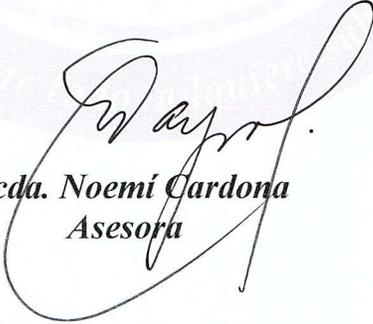
1. La solicitud hecha para realizar **Artículo Especializado** esta enmarcado dentro de los conceptos requeridos para egreso, según el reglamento académico de esta universidad.
2. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento académico de la Universidad Panamericana en Artículo 9, (Inciso a al i).
3. Por lo antes expuesto, el (la) estudiante: *Flor de María Medina Linares*, recibe la aprobación para realizar su Artículo Especializado.


Licda. Elizabeth Herrera
Decana



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS,
Guatemala cinco de octubre del dos mil doce.-----

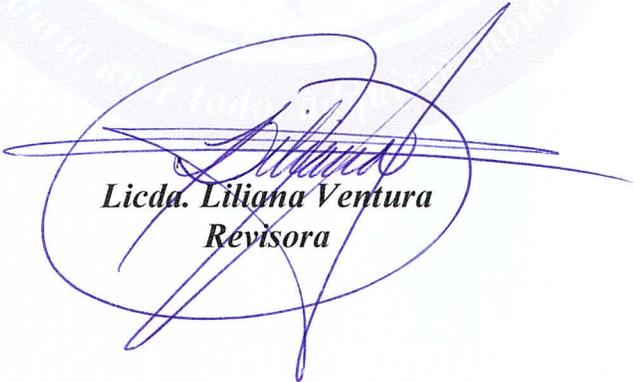
En virtud de que el Artículo Especializado con el tema: **“Estrategias para la Resolución de Conflictos en el Contexto Escolar”**. Presentado por el (la) estudiante: **Flor de María Medina Linares**, previo a optar al grado Académico de **Licenciatura en Psicopedagogía**, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Licda. Noemí Cardona
Asesora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS,
Guatemala cinco de octubre del dos mil doce.-----

En virtud de que el Artículo Especializado con el tema: **“Estrategias para la Resolución de Conflictos en el Contexto Escolar”**. Presentado por el (la) estudiante: **Flor de María Medina Linares**, previo a optar al grado Académico de **Licenciatura en Psicopedagogía**, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Licda. Liliana Ventura
Revisora



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sapientia ante todo, adquiere sapientia"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS, Guatemala a los cinco días del mes de octubre del dos mil doce.-----

En virtud de que el Artículo Especializado con el tema: “Estrategias para la Resolución de Conflictos en el Contexto Escolar”. Presentada por el (la) estudiante: Flor de María Medina Linares, previo a optar grado académico de Licenciatura en Psicopedagogía, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen del Asesor (a)-Tutor (a) y Revisor, se autoriza la impresión del informe final de Artículo Especializado.




Licda. Elizabeth Herrera
Decana
Facultad de Ciencias Psicológicas

Nota: "Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo".

Contenido

Resumen	i
Palabras Clave	i
Introducción	ii
1. Estrategia, conflicto y mediación	1
1.1. Estrategias	1
1.2. Tipos de estrategias	1
1.3. Conflicto	3
1.3.1. Encuentro con el conflicto	4
1.3.2. Actores del conflicto	5
1.3.3. Presencia del conflicto	6
1.3.4. Origen y causas de los conflictos	6
1.4. La Mediación	10
1.4.1. La figura del mediador	10
1.4.2. Cómo mediar con estrategias	10
1.5. La orientación psicopedagógica	11
1.5.1. Modelos de intervención psicopedagógico	12
1.5.2. El aula y la función tutorial	14
1.5.3. Programas de orientación	14
1.5.4. Roles y tareas del orientador	16
2. Herramientas para la resolución de conflictos	17
2.1. La comunicación	17
2.1.1. Comunicación no verbal de la emoción	19
2.2. Estrategias para fomentar la motivación y el aprendizaje reflexivo	19
2.3. El poder de las relaciones	21
2.3.1. Valores, principios y prácticas para establecer relaciones	22
2.4. La capacidad de resolver problemas, desarrollando la IE inteligencia emocional	24
2.4.1. El aprendizaje y el lenguaje del amor	25
2.4.2. La ira y el amor	26

2.4.3. Cómo reconocer la conducta pasiva-agresiva	26
3. Técnicas de resolución de conflictos en el contexto escolar	28
3.1. Técnicas de análisis y diagnóstico	28
3.2. Técnicas de comunicación y negociación	30
3.3. Técnicas de creación de buen clima a través de la convivencia	32
3.4. Solución de conflictos	34
3.4.1. Comunicación asertiva	34
3.4.2. Detención del conflicto	34
3.4.3. Evitar los conflictos	35
3.4.4. Técnicas de superación	35
3.4.5. Integración de las partes	36
Conclusiones	38
Consideraciones Finales	39
Referencias bibliográficas	40

Resumen

Durante años, la forma tradicional de actuar frente al conflicto ha sido la de la sanción disciplinaria, pero no siempre el castigo supone una modificación de la conducta. Por tanto, debe recurrirse al sistema de mediación, buscar que las partes implicadas se sientan satisfechas por el acuerdo convenido y lograr que esta situación las predisponga favorablemente para abordar futuros conflictos de la misma manera. El creciente fenómeno de la violencia en la escuela está cobrando una fuerza impensada; ello constituye un poderoso llamado de atención sobre los mecanismos que rigen el desarrollo no sólo de la educación de los alumnos, sino de los valores de la sociedad.

El material que se proporciona contiene estrategias, técnicas de mediación, herramientas y técnicas de resolución de conflictos, el cual busca influir en el desempeño de calidad educativa que complemente el papel del educador como mediador en los conflictos.

Las estrategias en resolución de conflictos en el contexto escolar que se presentan están basadas en la necesidad que existe en complementar las herramientas en el aula que ayudan al desarrollo en el ámbito escolar a nivel pedagógico, que incluye un área socio-afectiva, destacando el poder de las relaciones y cómo estas influyen en la comunicación. La implementación de estrategias de aprendizaje reflexivo y la comunicación; se enfocan al área psicológica que se complementa con el abordaje de la inteligencia emocional, intervención psicopedagógica en el conflicto. Esta investigación se desarrolla, complementa e interactúa en el campo de la psicopedagogía.

Palabras Clave

Estrategias, Mediación, Conflicto, Intervención, Orientador y Resolución.

Introducción

Dentro del contexto escolar intervienen varios elementos complementarios que conforman el ambiente, se pueden mencionar la infraestructura, decoración acorde al grado, la calidad educativa y las relaciones sociales, las cuales fundamentan y garantizan una buena comunicación. No obstante al no contar con los elementos mencionados puede iniciarse una cadena de conflictos que afectan la interacción del estudiante. Por tal razón la presente investigación aborda lo más importantes en técnicas y estrategias en resolución de conflictos en el contexto escolar. La educación se constituye en un factor para facilitar la construcción de una sociedad más justa, menos violenta y participativa. Es imprescindible proponer actividades que tiendan a mejorar el tratamiento de los conflictos y la mediación pedagógica en el contexto escolar para una buena convivencia.

En la primera parte aborda la fundamentación de la investigación, se describen los tipos de estrategias como deben aplicarse; se especifica que son los conflictos, su origen, causas; para luego determinar qué tipo de mediación debe establecer, al respecto de este proceso se dan a conocer en que consiste la mediación, que postura debe tener el educador ante el conflicto, como mediar con estrategias bajo la orientación psicopedagógica la cual incluye modelos de intervención que permiten enfocar el rol, tareas y función tutorial del educador. La segunda parte busca que el lector se familiarice con las herramientas a implementar en la resolución de conflictos, que pueda comprender los aspectos que influyen como lo es la comunicación, las relaciones afectivas, valores y principios y la capacidad de enfrentar el conflicto desarrollando la inteligencia emocional de los estudiantes. Como última parte se clasifican para poder ser seleccionadas por el educador según necesidad, las técnicas de resolución de conflictos, estas ofrecen una amplia gama de alternativas para poder mediar las problemáticas suscitadas en el contexto escolar.

Un conflicto no resuelto puede generar problemas en el futuro y arrastrar por años una problemática que pudo ser resuelta en su momento que genera actitudes y acciones positivas que tiene como resultado el mejoramiento de la actividad educativa.

1. Estrategia, conflicto y mediación

El conflicto debe entenderse como parte de la vida humana porque la diferencia de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre las personas. Pero ello, no justifica que su consecuencia natural sea la violencia, la agresión o la ruptura de las relaciones.

Si se aprende a abordarlos, los conflictos pueden convertirse en una oportunidad para conocer nuestras debilidades y fortalezas y las, de la otra parte. Pero para transformar el conflicto en algo positivo, es necesario cambiar los paradigmas que habitualmente asocian el conflicto con aspectos negativos y aceptar la diversidad de opiniones con respeto y tolerancia. La mediación es una estrategia que tiene sus diferentes pasos, momentos y habilidades y, para cuya aplicación, el docente debe entrenarse.

1.1. Estrategias

Son procedimientos dirigidos a activar los conocimientos previos de los estudiantes e incluso a generarlos cuando no existan. En ese mismo sentido también puede clasificarse como un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

Una estrategia en el ámbito escolar puede constituirse como un elemento de enriquecimiento que permite que las estrategias de aprendizaje sean de uso deliberado e intencional de los propios conocimientos del alumno.

Las estrategias son conductas y pensamientos que pone en marcha el estudiante durante el aprendizaje con el fin de que influya en su proceso de codificación que le ayude a desarrollar destrezas y habilidades en su entorno.

1.2. Tipos de estrategias

Se entiende por tipos de estrategias a todos aquellos planes, pasos o rutinas que utilizan los alumnos para hacer más sencilla la recuperación, almacenamiento, uso y obtención de información para aprender un nuevo conocimiento.

Estrategias de enseñanza:

“Enunciados que establecen condiciones, tipo de actividad y forma de evaluación del aprendizaje del alumno. Como estrategias de enseñanza compartidas con los estudiantes, generan expectativas apropiadas”. (Díaz, 2010:118)

Retomando lo dicho por Díaz, es importante puntualizar que las estrategias deben estar orientada hacia el estudiante, enfatizando lo que se espera que haga y no lo que el educador hará.

Las estrategias deben ser orientadas a los resultados del aprendizaje, además deben generar un resultado positivo y de crecimiento. Lo ideal es que el estudiante aplique una enseñanza, y la utiliza en forma reflexiva y flexible para promover el logro de aprendizajes significativos. Y que el docente utilice las estrategias para mediar, facilitar, promover y organizar aprendizajes, esto es, en el proceso de enseñanza.

Estrategias de aprendizaje:

"Son procedimientos, conjunto de pasos, operaciones o habilidades que un aprendiz emplea en forma consciente, controlada e intencional como instrumentos flexibles para aprender significativamente y solucionar problemas". (Díaz. 2010:177)

En efecto el uso de estrategias de aprendizaje está fundamentado en un enfoque constructivista donde el alumno parte de una experiencia, abstrae los conocimientos y puede aplicarlos a otra situación similar.

El aprendizaje basado en problemas une muchas estrategias que se utilizan dentro del aula, actividades para resolver conflictos, aprendizaje colaborativo, ejercicios de pensamiento crítico, y las contextualice de manera que el estudiante las encuentre significativas desde un punto social.

La aplicación de una estrategia de aprendizaje en la solución de conflictos es una oportunidad que se le da al estudiante de tener un programa organizado y sistemático en el que se enseña, la capacidad crítica y el pensamiento creativo, donde se reflejan las operaciones cognitivas que el estudiante lleva a cabo. Para organizar, integrar y elaborar esto puede entenderse como procesos o secuencias de actividades que sirven de base a la realización de tareas intelectuales y que se eligen con el propósito de facilitar la construcción, permanencia y transferencia de la información o conocimientos.

Como puede observarse, las estrategias de enseñanza son los procedimientos que el docente debe utilizar de modo inteligente y adaptativo, esto con el fin de ayudar a los estudiantes a construir su actividad adecuadamente, y así, poder alcanzar y lograr que se le desarrollen en su ambiente.

Las estrategias de aprendizaje son un conjunto de actividades, técnicas y medios, los cuales deben estar planificados de acuerdo a las necesidades de los estudiantes, que tienen como objetivo facilitar la adquisición del conocimiento; así como también, hacer más efectivo el proceso de aprendizaje.

Importancia en el ámbito educativo

En el ámbito educativo son importantes las estrategias, porque promueven las nuevas orientaciones psicopedagógicas. En investigaciones realizadas sobre el tema se ha comprobado que los estudiantes con éxito difieren de los estudiantes con menos éxito en que conocen y usan estrategias de aprendizaje más sofisticadas que la pura repetición mecánica.

1.3. Conflicto

Se presenta cuando dos o más valores, opiniones o perspectivas no son compartidos con la misma afinidad, es decir son contradictorias y se enfocan en diferentes objetivos, donde no existe unidad.

Un conflicto se presenta cuando hay divergencia de interés es decir cuando los objetivos o aspiraciones de las partes no pueden lograrse simultáneamente; o bien cuando es inherente a la naturaleza humana, es decir, presencia de un fenómeno normal entre

grupos, comunidades o pueblos y pone en crisis el fortalecer las relaciones y por último la incompatibilidad que es la exclusión de dos o más elementos que representan un papel importante como lo son las emociones y los sentimientos.

Por lo general el concepto de conflicto es asociado con una idea negativa y relacionado con el término de violencia como algo a corregir o evitar. Existen personas que se consideran conflictivas por sus actitudes o comportamiento. Se debe diferenciar entre violencia y conflicto no son conceptos idénticos; el conflicto puede darse sin violencia, pero donde hay violencia está presente un conflicto, para esto se considera buscar una solución estableciendo canales de comunicación que posibiliten llegar a acuerdos y compromisos.

1.3.1. Encuentro con el conflicto

La autora Salas señala al conflicto como “Un conflicto es un estado de desarmonía entre partes que pueden ser internas o externas” (2,011:43)

El cerebro es la máquina que genera y habilita los procesos a que se enfrentan las personas en un conflicto, es quien permite que se visualice y se sienta según conveniencia, tomando en cuenta las creencias y tomando una percepción, modificando los estados internos. En efecto el cerebro permite ver y sentir de forma diferente a la realidad modificando la conducta y guiándola a lo que quiere presentar, es el cerebro decide que ve y cómo.

Un estado interno disfuncional deja sin recursos a las percepciones reales del conflicto a diferencia de un estado interno habilitador permite disponer de una variedad tan amplia de recursos que redundará en la expansión de una solución.

La lucha mental del conflicto es en ocasiones inconsciente y surge por diversas representaciones del entorno, sostiene una posición que impide decidir y reconocer una solución. Los conflictos pueden ocurrir:

- Entre las partes interiores: conflicto interno.
- Externamente con los demás: conflictos intrapersonales.

1.3.2. Actores del conflicto

Son todos los que se ven involucrados directa o indirectamente en el conflicto, y que de alguna forma participan o toman parte del problema. Se refiere no solo a los implicados, sino también situaciones y circunstancias que rodean el conflicto y que influyen de forma directa o indirecta.

Los actores involucrados son el conjunto de agentes involucrados en la relación causa-efecto de las situaciones problema identificados y que desde la perspectiva de sus propios intereses (particulares y colectivos) determinan las características del mapa de conflicto dentro de la cuenca.

- Generadores: agentes propiciadores de las afectaciones y los procesos de transformación ambiental.
- Afectados: agentes receptores de los efectos y consecuencias ambientales.
- Solucionadores: agentes institucionales gubernamentales y no gubernamentales, comunitarios, públicos o privados que intervienen en la solución de las afectaciones de los problemas y los conflictos ambientales.

Cuadro 1

Aspectos a considerar en el conflicto

Actores	Identifica a los protagonistas del conflicto así como a los indirectos.
El Poder	Detecta si existe algún tipo de desigualdad jerárquica entre los implicados.
Percepción del Conflicto	La visualización del conflicto y su justificación.
Emociones y sentimientos	Constituyen un elemento esencial en la vivencia del conflicto.
Las posiciones	Es la postura inicial de las partes ante el conflicto.
Necesidades e intereses	Benéficos que se desean obtener mediante la resolución del conflicto.
Principios y valores	Conjunto de elementos culturales, ideas y creencias que justifican y orientan los comportamientos.

Fuente: elaboración propia

1.3.3. Presencia del conflicto

En la presencia del conflicto, el mediador debe estar neutral ante las partes, en un conflicto participan dos o más involucrados. Todos los implicados deben estar presentes antes de abordar el conflicto. La capacidad de percibir la información dependerá de la percepción que el mediador tenga del problema y el enfoque que le dé. La capacidad de percibir las partes y la forma que ninguna de ellas tome el mando, coloca en la condición de personas con un alto grado de percepción. “Toda parte no identificada jamás podrá ser sanada y se aparecerá de forma desalmada” esto afirma Jung (2011:50) son rasgos que nunca se aclaran en un conflicto.

1.3.4. Origen y causas de los conflictos

La integración personal que se genera en el proceso de socialización puede dar lugar a conflictos. Su adecuada resolución repercute en el crecimiento personal y en el aprendizaje. El conflicto y la gestión del mismo, se hayan vinculados al contexto cultural.

Origen

Este debe ser abordado y resuelto en el momento en que se produce y no esperar que se resuelva por sí mismo o que el tiempo se encargue de resolverlo. El tiempo es el enemigo del conflicto y puede seguir aumentando, afectado a las personas implicadas y se proyectará en las relaciones con otros miembros de su entorno.

En ocasiones, la discusión hace que el furor o enojo no refleje el problema planteado en el momento, y su origen sea de conflictos anteriores no resueltos.

Los conflictos son inherentes a la condición humana, y supone una oportunidad de aprender. Si se busca una solución satisfactoria es imprescindible que las partes implicadas tomen conciencia de su existencia, decidan afrontarlo, le dediquen tiempo, buscando las soluciones.

Según Amorós y Del Campo, en el libro Aprender a convivir, (2011:15), Existen diferentes formas de gestionar los conflictos, pueden agruparse en tres categorías:

- Acuerdos entre partes. Las partes implicadas en el conflicto se pondrán de acuerdo para buscar una solución de manera consensuada y sin la intervención de otros participantes.
- Procesos mediados. Los implicados tienen la voluntad de llegar a un acuerdo pero no son capaces de alcanzarlo por sí mismos. Intervendrá una persona, objetiva y neutral, con el fin de obtener un acuerdo satisfactorio para las partes y resolver el conflicto.
- Soluciones de autoridades. Intervendrá una persona con autoridad que impondrá la solución que determine en función de la norma establecida.

La resolución de conflictos viene determinado por el protagonista adoptado por cada uno. Por lo tanto para resolver un conflicto hay que:

- Tomar conciencia que existe.
- Aceptarlo como tal no ignóralo. No minimizar el conflicto.
- Tratar de involucrar a los implicados para intentar resolverlo.
- Aceptar, si es preciso, una instancia mediadora para restablecer la comunicación, que ayuda a las partes a generar alternativas de solución satisfactorias.

Para resolver los conflictos es importante partir del concepto de la igualdad, sin asumir papel de superioridad.

Causas

Las causas surgen por múltiples motivos, dependiendo del tipo de conflicto así será su causa. Se pueden mencionar: La injusticia, la exclusión social, la marginación y la vulneración de los derechos de las personas y de los pueblos. O bien se pueden aludir a la discriminación por edad, sexo, raza, religión, cultura, estatura social y aspecto físico. La mayor parte de los conflictos se generan por la

injusticia, distribución de bienes, la exclusión, y la vulnerabilidad de los derechos de los demás.

La forma más frecuente de afrontar un conflicto se exterioriza mediante conductas combativas o evasivas. Existen diversos estilos a la hora de afrontar el conflicto:

- De huida. Negar la existencia del conflicto o huir de él, esperando que se resuelva por sí solo.
- Acomodaticio. Muchas personas prefieren adaptarse, en lugar de luchar a pesar de estar a disgusto con la situación que viven.
- Competidor. Este estilo de persona quiere ganar a toda costa, y pone todos los medios a su alcance para conseguir el objetivo.
- Falso negociador. Aquel que con una apariencia de intentar resolver el problema, busca de forma solapada sus propios intereses.
- Integral. La persona que tiene en cuenta los intereses de todos los implicados y busca el consenso y la solución de beneficio a todos.

La manera de percibir y experimentar el conflicto difiere de unas culturas a otras, por lo que es importante un conocimiento de la diversidad cultural.

Según Pérez G., y Pérez Ma. V. (2,011:23) las causas generadoras de conflictos las podemos agrupar en dos categorías: Personales y Sociales:

Cuadro 2
Origen del conflicto

Nivel personal	Nivel social
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conflictos en los sistemas de valores. ✓ Acciones realizadas de manera incoherente (cuando la conducta no corresponde a los valores. ✓ Los valores se sienten amenazados. ✓ Imposibilidad de entendimiento con las personas con las que trabaja. ✓ Pasión por el poder. ✓ Falta de apertura. ✓ Defensores pasionales en ambos bandos. ✓ Poca habilidad para llegar al entendimiento o consenso. ✓ Rumores y comentarios dañinos. ✓ Estar en desacuerdo a prioridades. ✓ No alcanza lo que se pretende ✓ Insultos, desavenencias y sentimientos heridos. ✓ Retener y guardar la información sin hacerla llegar a otros miembros. ✓ Falta de respeto e invasión de la intimidad. ✓ Liderazgo débil, falta de comunicación y desconfianza. <p>En la Escuela</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de comunicación alumnos-profesores. ✓ Ambiente escolar fuera de contexto. ✓ Ausencia de valores en el aula. ✓ Organización escolar desintegrada. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando se producen procesos de cambio social (violentos o no). ✓ La propia diversidad cultural. ✓ Cambios en la estructura organizativa. ✓ Declaraciones públicas que provocan cierta tensión. ✓ Puntos de vista diferentes en grupos que tratan de trabajar juntos. ✓ Desconfianza entre la gente. ✓ Falta de comunicación en las relaciones impersonales. ✓ Imposición de criterios de unas personas o grupos.

Fuente: elaboración propia

1.4. La Mediación

La mediación en la resolución de conflictos es un método basado en la confidencialidad, en donde las partes involucradas son atendidas por un persona neutral que induce a la comunicación y el dialogo. Las partes involucradas de forma voluntaria acuden a una tercera persona para que intervenga y ayude a llegar a un acuerdo. El mediador es siempre quién orienta, concilia y coordina a las partes fomentando una comunicación asertiva y satisfactoria para las partes.

La mediación en las relaciones interpersonales actúa como elemento preventivo, cabe agregar que también cumple la función de un procedimiento de resolución de conflictos que consiste en la intervención.

1.4.1. La figura del mediador

El mediador debe contar con conocimientos previos del entorno, contexto y cultura del lugar donde se ha producido un conflicto con el fin de familiarizarse con la situación y contextualizarlo para ejercer las técnicas de mediación y resolución de conflictos. La articulación del proceso técnico de mediación y el conocimiento del contexto, no debe actuar sin haber realizado un análisis de la realidad en la que se ha producido el conflicto.

Significa entonces que el mediador debe conocer los patrones, normas y características culturales de las partes implicadas, para poder iniciar el proceso de mediación.

1.4.2. Cómo mediar con estrategias

Es preciso enfocar a la mediación como una vía para la resolución del conflicto y no como la solución para la resolución del conflicto.

En este propósito es necesario que el mediador conozca lo que debe y no debe hacer, como se detalla a continuación:

Cuadro 3
Acciones del mediador

El mediador debe:	El mediador no debe:
Partir del supuesto de que todos los implicados deben ganar.	Formular demasiadas preguntas ni demasiados “porqués”
Planificar y diseñar una estrategia concreta.	Discutir con las partes.
Crear un clima en el que se puedan expresar las partes con naturalidad.	Emitir juicios.
Abordar la situación con objetividad.	Dar consejos.
Acompañar en el proceso.	Amenazar a las partes.
Generar variedad de opciones para que elija la más idónea.	Forzar una reconciliación.
Utilizar la capacidad de escucha, así como la retroalimentación.	Imponer la mediación.
	Abordar los conflictos públicamente.
	Reaccionar temperamentalmente.

Fuente: Pérez G. y Pérez Ma. (2,011:40)

“No se puede identificar al mediador como la persona que resuelve conflictos. El mediador no aporta soluciones sino que debe alimentar un proceso en el que las partes vean la necesidad de: **Reconocer** el conflicto, **Reformularlo** y **Resolverlo** (es lo que se denomina “las erres”) Cada parte confía en que el mediador es el símbolo de la defensa de sus intereses” (Pérez G. y Pérez Ma. 2,011:40)

Un punto fundamental para el mediador es poner en práctica la ética de la imparcialidad, adopte el modelo de escucha activa, mantenga una actitud pacífica de comprensión de las partes y sea un modelo de apoyo y cooperación.

1.5. La orientación psicopedagógica

Se inicia como orientación vocacional, como un intento de reforma social, pero es realmente cuando se adentra en el contexto educativo iniciando en el área de lo clínico e individual, para luego ser un modelo de consulta que se transforma en una intervención de programas comprensivos y ecológicos.

La Orientación psicopedagógica es sumamente importante y puede entenderse según Martínez como:

“La orientación y la educación son elementos de un mismo proceso, tienen la misma finalidad: potenciar y fomentar el desarrollo integral de personas maduras, autónomas, responsables, libres y críticas en relación a su entorno o medio”
(2,002:23)

Una de las grandes ventajas que se encuentra en la orientación psicopedagógica es que es aplicable para todas las personas, no solo cuando presentan algún tipo de problema pues es un proceso de intervención que abarca todas las edades y todo el ciclo vital, permitiendo el desarrollo integral del ser humano.

1.5.1. Modelos de intervención psicopedagógica

Se refiere al criterio de clasificar modelos psicopedagógicos para la puesta en marcha de la intervención o actuación que va a generar la propia acción orientadora. Es de importancia que los modelos de intervención se identifiquen con la realidad que se ha de intervenir y que influyan en los propósitos de dicha intervención.

Los modelos de intervención son proyecciones reales, es decir una imagen de la realidad que condiciona el diseño, estructura, participantes, los métodos y la evaluación de la actuación y práctica orientadora.

Según Álvarez y Bisquerra (2,002:94) los modelos deben proponer lo que denomina “ejes vertebradores de la intervención” a través de los cuales clasificar los modelos básicos de intervención psicopedagógica.

Estos son:

- Intervención directa-indirecta.
- Intervención individual-grupal.
- Intervención interna-externa.

- Intervención reactiva-proactiva

Se debe analizar las características diferenciadoras de los distintos ejes de intervención, atendiendo al tipo de conflicto, al ámbito, a la finalidad y a su actuación orientadora. También deben incluirse en la organización de datos del proceso tres modelos de intervención:

- Modelo de counseling
- Modelo de consulta
- Modelo de programas

Al considerar los ejes vertebradores y modelos de intervención quedaría representada así:

Cuadro 4
Ejes de intervención

MODELOS	Directa/Indirecta	Individual/Grupal	Interna/Externa	Reactiva/Proactiva
Counseling	Directa	Individual	Externa, interna	Reactiva
Programas	Directa, indirecta	Grupa, individual	Interna, externa	Proactiva, reactiva
Consulta	Indirecta	Grupal, individual	Interna, externa	Proactiva, reactiva

Fuente: Modelos y ejes de intervención (Álvarez y Besquerra, 1998)

Modelo de counseling

Es llamado y conocido como el modelo clínico, pues es un asesoramiento directo individualizado con atención directa, que incluye un proceso en el que se le ayuda a la persona en la interpretación de la información educativa y vocacional en relación a sus propios intereses.

Modelo de consulta

Se caracteriza por la acción de la intervención indirecta e individual, incluye un carácter preventivo y de desarrollo, aunque también realiza una función

terapéutica o remedial. Es un modelo contextualizado que se basa en la colaboración. Su función es tomar más en cuenta a la persona que al propio asesoramiento. Y se centra en diversos aspectos de la persona más que en esta en el mismo proceso.

Modelos de programa

Este modelo se caracteriza por estar fundamentado en la contextualización y dirigido a todos, posee un enfoque comprensivo. El modelo de programas, es una de las modalidades de orientación que goza con aceptación en la intervención psicopedagógica y se considera como parte esencial del proceso educativo, su acción abarca todos los ámbitos: aprendizaje, proceso de enseñanza, atención a la diversidad, acción tutorial y la orientación profesional.

1.5.2. El aula y la función tutorial

El nivel de intervención viene constituido por el aula, y corresponde a todos los educadores, específicamente al profesor-tutor. Las funciones orientadas se descubren en el seno de la propia práctica educativa siendo más un aspecto de la función docente.

El profesor tutor representa el eje articulador de la intervención educativa en el centro escolar, constituyendo unión entre estudiantes y el sistema escolar. Una de las funciones principales del profesor-tutor es el conocimiento de las circunstancias personales y grupales de los estudiantes, como la detección de necesidades educativas especiales, relaciones con la familia, rendimiento escolar, afectividad entre compañeros, etc. Algo importante es que profesor-tutor sistematice y personalice los procesos educativos con la finalidad de facilitar la orientación personal y la integración escolar.

1.5.3. Programas de orientación

Están dirigidos a la evaluación de procesos continuos y sistemáticos que permiten obtener información que contenga elementos en los que pueda establecer que estrategias o modelos, pueden aplicarse en determinada situación.

Programas preventivos

Están asociados al ámbito educativo, pero la prevención debe ir más allá, debe iniciarse antes de la escolaridad; la prevención, como principio de intervención psicopedagógica, debe estar presente en todo el ciclo vital del individuo, abarcando todo el ámbito, facetas y contextos. La prevención está ligada al desarrollo y conducen a la acción social, al cambio o transformación que supone la propia intervención.

La prevención es una de los objetivos claves en la acción psicopedagógica, que diseña programas preventivos para resolver conflictos. Para ello se debe acumular los conocimientos necesarios sobre los problemas a prevenir.

Programas de desarrollo personal

Son llamados programas de educación o formación psicológica, este programa enfatiza en el logro de competencias psicológicas y personales. Este planteamiento supone dos aportaciones: un concepto de orientación centrada en la intervención educativa como atribución del desarrollo del alumno y la reducción del rol del orientador como facilitador en resolución de conflictos.

Programas centrados en los aspectos vocacionales

Llamados también programas de orientación profesional, desarrolla procesos de formación y orientación profesional a lo largo del ciclo vital y la relación existente entre los procesos de orientación y formación.

1.5.4. Roles y tareas del orientador

Para que la acción del rol y las tareas sean efectivas es necesario que sean analizadas desde la perspectiva psicopedagógica en un proceso continuo con carácter educativo y socio comunitario, se detallaran las tareas y roles que se deben desempeñar en el contexto educativo.

Como agente de cambio

El rol que se refleja en la mayoría de centros educativos y en general en el contexto escolar y que nadie cuestiona, debe seguir la línea funcional importante para promover la orientación que se dirija al cambio y transformación personal y social.

Como investigador y evaluador

Refleja al orientador como autor de su propio contexto, es decir el que realiza estudios analíticos, descriptivos, comparativos, correlaciones, exploratorios, etc. y puede conocer la realidad sobre la que actúa, debe enfocarse en ser la más objetivamente posible de la realidad y, para ello tiene que investigarla y evaluarla, ya que le aporta una información valiosa y así involucrarse en asesorar para la toma de decisiones, informar sobre la validez, y fiabilidad de la acción.

Como formador de formadores

Este rol se sitúa en el contexto escolar este debe detectar carencias y necesidades de los estudiantes y de la comunidad educativa. Debe proponer a las direcciones soluciones a las problemáticas observadas, programas y realizar cursos de formación y reciclaje, favorecer momentos de encuentro, de intercambio y de reflexión entre distintos profesionales, facilitar el conocimiento y la información sobre entidades públicas y privadas que contribuyen a la formación, etc.

Este rol tiene de base el proceso de enseñanza aprendizaje.

Como asesor

El orientador se convierte en el asesor psicopedagogo por excelencia en el contexto educativo, actuando a través de una relación indirecta con el sujeto, pues este rol está enfocado a formar agentes mediadores para que trabajen con él de forma cooperativa y colaborativa.

Como colaborador

Su papel es de adaptación e integración en el medio en el que va a intervenir y para ello debe cooperar con el resto de agentes implicados en la acción. Cuando el orientador trabaja con los demás se puede desarrollar acciones de amplio alcance.

2. Herramientas para la resolución de conflictos

En el contexto escolar se visualizan diferentes tipos de conflictos, sin embargo hay lineamientos que influyen directa e indirectamente en este proceso, de los cuales al tener el control puede guiarse de una forma más saludable la resolución de conflictos.

2.1. La comunicación

La introducción de la tecnología y los medios de comunicación masiva han generado en las últimas décadas cambios notables en la comunicación, la cultura, los modelos de comportamiento, los valores. En este mundo tan complejo, el docente tiene que poder articular y organizar una enorme cantidad de información para aplicarla en contextos inestables y variables, sin perder de vista los propósitos primeros de la tarea educativa: ayudar a la comprensión del otro y el aprender y re-aprender de manera permanente.

Algunas herramientas para mejorar la comunicación en el aula, hacer más efectivo el aprendizaje y fortalecer el vínculo con los estudiantes y basados en las herramientas que ofrece la programación neurolingüística y su aplicación en el aula, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Principios y pasos para lograr una buena comunicación en el aula.

- Elementos para ampliar la observación y detección de los estilos de comunicación y aprendizaje.
- Diferentes posiciones o puntos de vista que ayudarán al docente en la resolución de conflictos.

Estas herramientas cotidianas permitirán al docente ampliar la comprensión de sus estudiantes, generando lazos de encuentro que faciliten el proceso de la comunicación.

El interés en la Comunicación

Está conformado por el grupo de aspectos en el ser humano que permiten el desarrollo de sus habilidades comunicativas.

Cuadro 5
Los componentes del interés

Los Sentimientos	Es lo que impulsa al interés, existen variedad de sentimientos humanos. La función del interés es esbozar los sentimientos.
La relación	Se inicia con la misma persona luego con los otros y con la naturaleza humana. La relación entre las cosas es la clave del interés, al entrar en conexión se involucra el interés.
El interés humano	Se refleja en la conducta humana que abarca el sexo, dinero, escándalo, etc.
Las emociones	Pueden ser sencillas o estar mezcladas con las fuertes, según se manejen puede ser ayuda o interfieren en el proceso de la comunicación.
El conocimiento	Contiene a las historias directas y las que se han oído; la información y experiencias que ayudan a obtener un conocimiento previo.
Humenes	Es la conducta fisiológica de la mente: el humor, la perspicacia, la sorpresa, etc. Pero no necesita involucrar ni a las emociones ni a las relaciones ni a los sentimientos.

Fuente: elaboración propia

2.1.1. Comunicación no verbal de la emoción

Cuando se desea emitir un mensaje se utilizan los medios más comunes pueden ser verbales, escritos, tecnológicos, etc. Entonces se está hablando de medios, canales para transmitir una información. En este segmento se enfocarán las emociones de la comunicación, es decir, la forma de transmitir la información involucrar los sentimientos de manera no verbal. Aunque las emociones se expresan a menudo en palabras, buena parte del tiempo se comunica por sentimientos de manera no verbal. Se hace mediante la calidad de la voz, la expresión verbal, el lenguaje corporal, el espacio personal y los actos explícitos.

Cuadro 6
Comunicación no verbal de la emoción

Calidad de la voz	La información que se transmite no está contenida en las palabras que se usan sino en la forma en que se expresan.
Expresión facial	Son los indicadores emocionales más evidentes. Ciertas expresiones faciales innatas cumplen una función adaptativa.
Lenguaje Corporal	Significa la postura, la forma en se mueven las personas, la distancia personal que se prefiere mantener con respecto a los otros cuando se les habla, también expresa emociones.
Espacio personal	La distancia que las personas mantienen entre ellas y los demás, varía de acuerdo a las emociones sentidas.
Actos explícitos	Se refiere por ejemplo a azotar una puerta, esto manifiesta el estado emocional. Las personas varían en su sensibilidad a las señales no verbales.

Fuente: elaboración propia

2.2. Estrategias para fomentar la motivación y el aprendizaje reflexivo

Para que una estrategia motivacional se realice con éxito es necesario cumplir son cuatro bases fundamentales:

- El salón de clases debe estar relativamente organizado, libre de interrupciones y alteraciones constantes.
- El docente debe ser una persona paciente y comprensiva que nunca avergüence a sus estudiantes por errores.
- El trabajo debe ser desafiante, pero razonable, si es demasiado fácil o demasiado difícil los estudiantes se sentirán poco motivados para aprender.
- Las tareas de aprendizaje deben ser auténticas.

Lo que se pretende es crear un ambiente motivador, seguro, donde los estudiantes deseen aprender y no solo a cumplir con lo asignado, que valoren las tareas designadas.

La implementación de estas estrategias fomentará en los estudiantes su identidad, seguridad y afectos, alianza entre docentes y estudiantes, convirtiéndolos en capacitadores de su propia gestión y formación, el estatus del docente se va legitimando cada vez más, la aplicación de estas técnicas de estrategias permitirá crear un ambiente socio-afectivo entre docentes y estudiantes y lograr una comunicación asertiva.

Cuadro 7

Estrategias que fomentan la motivación

Crear confianza y expectativas positivas	Mostrar el valor del aprendizaje	Ayudar a los alumnos a permanecer enfocados en sus responsabilidades
Logre que las metas sean claras específicas y alcanzadas.	Conecta las tareas de aprendizaje con las necesidades del estudiante.	Ofrezca a los estudiantes oportunidades frecuentes de responder.
Haga hincapié en la comparación consigo mismo y no con otros.	Vincule las actividades de la clase con los intereses de los estudiantes.	Evite dar importancia excesiva a las calificaciones.
Comunique que las habilidades académicas son susceptibles de mejorarse.	Utilice tanto la novedad como la familiaridad.	Modele la motivación para aprender.
Modelo una buena solución de problemas.	Explique las conexiones que hay entre el aprendizaje presente y la vida futura.	Enseñe tácticas de aprendizaje.

Fuente: Tabla 10.8 (Woolfolk, 2006:383)

2.3.El poder de las relaciones

En el manejo de la relaciones se encuentra uno de los medios más asertivos en una relación y es la comunicación. Esta es la que base que abre puertas para lograr vínculos con los demás y encontrar intereses en común. Las relaciones giran en torno a los demás, es difícil encontrar intereses en común con el resto si solo se concentra es si mismo. Se comprende de mejor forma a los demás cuando el individuo se comprende mejor así mismo, en efecto para aprender a relacionarse se debe asegurar que el proceso comunicativo está en marcha y no guiarse por supociones que solo confundirían e impedirían una retroalimentación de lo que se quiere abordar.

Si se es capaz de aprender a determinar de qué manera perciben el mundo los demás y realmente se intenta experimentarlo de la misma forma, se evidenciará la eficacia que se alcanza en el proceso de comunicarse. No se trata sino de otra manera de buscar intereses comunes.

Existen barreras que impiden encontrar puntos en común, ya que todas las relaciones positivas se construyen sobre la base de intereses y valores compartidos.

Existen cuatro barreras principales que impiden encontrar interese en común y que se deben evitar es la suposición, la arrogancia, la indiferencia y el control.

La suposición

En efecto la suposición es cuando se asumen alguna circunstancia sin indagar cuales fueron las causas reales de la acción establecida, es decir se predispone a recibir una información de la cual no se ha verificado la fuente. Esto permite malos entendidos e interrumpe la comunicación. Como cita Ballard “Todas las fallas en la comunicación se deben a diferencias en las suposiciones” (2010:131).

Hacer suposiciones de los demás es poco sensato, el suponer alguna generalidad conlleva a la pérdida de valores. El suponer no es responsable, no es fiable, no es verdadero.

La arrogancia

Las personas arrogantes casi nunca se relacionan con los demás, creen que no es necesario, se creen superiores. Uno de los secretos para lograr buenas relaciones es tener en cuenta los puntos de vista ajenos. Al respecto Maxwell dice: “No puedes cultivar una relación con todas las personas que están en una habitación cuando no te interesas por ninguna de ellas” (2010:134).

La indiferencia

Es una forma de egoísmo, pensar solo en sí mismo y no en los demás, para evitar esto es necesario colocarse en el lugar de las demás personas y comprenderles. Un comunicador indiferente se concentra en ir más allá y encontrar la mejor manera de relacionarse con los demás. La mayoría de personas valora cualquier intento que se haga, por mínimo que sea, por entender su punto de vista.

El control

Es importante enfocarse en los demás para comprenderlos, también es primordial ser franco y auténtico. El control no permite un flujo comunicativo, y las personas se sienten posesionadas, reprimidas, no les permite crecer, expresarse, no hay libertad de expresión, no existe el alcance de logros y se sienten excluidos. No se puede establecer una base de interés comunes si existe el control sobre los demás.

2.3.1. Valores, principios y prácticas para establecer relaciones

Los Valores, son el reflejo del comportamiento basado en los principios, son conductas o normas cualidades de todos los seres humanos para acondicionar que ayudan a establecer las relaciones.

Educación con valores:

Una acción sin valores deja afuera el desarrollo participativo y los principios de convivencia. Los valores, actitudes y normas dentro del currículum en las

diferentes áreas son el soporte del mantenimiento de los mismos. Así la transversalidad aporta un marco idóneo para trabajar los valores, con problemas metodológicos y promulga la necesidad de la interdisciplinariedad.

Para la instalación de valores en el contexto escolar es necesario poner en práctica los siguientes criterios:

- Afectivas referidas a los sentimientos.
- Ideas, creencias y opiniones.
- Intención.
- Comportamiento a acto observable.

Las personas que se relacionan se esfuerzan por simplificar el mensaje

Cuando los estudiantes no logran entender al docente, suelen suponer que se debe a que él es muy inteligente y sabe mucho más que ellos; pero eso no es cierto, lo que sucede es que muchos utilizan un lenguaje denso y rebuscado, evitando crear lazos comunicativos. Esto solo provoca que un mensaje simple sea transformado en complicado, los comunicadores simplifican las ideas complejas. Lo ideal es que se simplifiquen los mensajes y se logren interpretar.

Las personas que se relacionan crean experiencias que todos disfrutan

Es posible aprender a ser interesante y crear un ambiente agradable y entretenido, donde todos disfruten en armonía. Para esto se debe estar siempre interesado en lo que piensan y sienten los demás, de esta forma se visualizan las fortalezas y debilidades del grupo permitiendo actuar donde se necesite. La persona tiene que autoevaluarse que tan interesante es su mensaje y como puede ser del agrado de los demás para que se pueda disfrutar.

Las personas que se relacionan inspiran al prójimo

La inspiración es un motor poderoso que lograr alcanzar objetivos que estén contra de la corriente, lo que quiere decir es que la fuerza que mueve obstáculos en las relaciones es la inspiración y la fuerza con que estas se proyecten.

En el ambiente escolar por ejemplo alguien que sabe lo que dice, que ve las necesidades de los demás, que siente y visualiza su entorno puede ejercer con autoridad y transformar cualquier situación adversa. Alguien que inspira es alguien a quien se quiere imitar.

2.4. La capacidad de resolver problemas, desarrollando la IE inteligencia emocional

La capacidad de resolver problemas de un niño que aplica su IE es altamente cautivante, ya que desde muy pequeño esta capacidad en la aplicación de su IE en la resolución de conflictos es muy asertiva y está relacionada con la edad. La resolución satisfactoria de conflictos de los niños depende más de la experiencia que de la inteligencia.

Los estudiantes pueden resolver conflictos bastante complicados cuando son formulados en términos familiares y concretos, aun cuando no tengan éxito en esos mismos problemas si se les presentara de una manera abstracta, inexacta desde el punto de vista de los hechos o hipotética.

Con cada experiencia positiva de resolución de conflictos que se les dé a los estudiantes, se está contribuyendo a crear caminos en la problemática, con impulsos naturales de desarrollo con conocimiento y experiencia para que puedan recurrir a la búsqueda de soluciones.

Formación para encontrar soluciones

Cuando un estudiante está en la etapa de aprendizaje formal empiezan a percibir que existen repuestas correctas e incorrectas, comienzan gradualmente a darle menos crédito a su capacidad natural para generar estrategias y soluciones alternativas. Con los problemas interpersonales, la conexión con el cerebro lógico y el cerebro emocional

pueden verse obstaculizados. La lógica emocional que forma parte de la intuición, puede ser suficiente para algunos tipos de conflictos. Cuando los estudiantes practican como descubrir soluciones para sus problemas, establecen vías de comunicación entre la porción emocional y la lógica del cerebro.

Como ayudar al estudiante a buscar alternativas

La capacidad de resolver conflictos y la generación de soluciones puede ensayarse en forma de juego dentro del aula, hasta que se convierta en una reacción automática ante el conflicto. El juego intercambio de ideas propone que los estudiantes genera la mayor cantidad posible de soluciones para un problema y luego escojan las mejores. Se debe ayudar a que los estudiantes enfrenten el conflicto con flexibilidad, y creatividad.

2.4.1. El aprendizaje y el lenguaje del amor

La verdadera disciplina puede ayudar a desarrollar la inteligencia y las capacidades sociales que le servirán para toda su vida. Durante los últimos años se ha tenido la percepción de la importancia del aprendizaje en la infancia y el desarrollo de la inteligencia. Es de importancia conocer el impulso innato del estudiante de aprender y explorar para después satisfacer la urgente necesidad que tiene su cerebro de desarrollar estímulos sensibles y experiencias agradables de aprendizaje.

El amor es un sentimiento universal que transforma cualquier situación adversa. El éxito y la motivación para desarrollar habilidades en los estudiantes va acompañado del amor que el docente manifieste en sus actitudes, no se refiere a caricias físicas, sino a educar con diligencia, carisma, buscando que desarrollen en los jóvenes destrezas personales que permiten la resolución de sus conflictos. El docente debe buscar obtener un impacto positivo y se refleje una motivación para aprender en el aula.

2.4.2. La ira y el amor

Los dos están íntimamente relacionados, se suele airar con la persona amada, no es una generalidad pero se tiende a sentir ira y amor al mismo tiempo.

La ira es la emoción más espinosa en la vida familiar que también se refleja en el aula. El origen de la mayoría de los problemas de la sociedad es la ira mal controlada. No toda la ira es mala se puede encolerizar por justicia o por el bienestar de alguien, el propósito final y correcto de la ira es motivar a enderezar las cosas y corregir lo que está mal.

2.4.3. Cómo reconocer la conducta pasiva-agresiva

Consiste en resistirse a los requerimientos externos, que suele ponerse de manifiesto con conductas de oposición u obstrucción, entre las que se encuentran la posposición de tareas y decisiones, por lo general, estas personas tienen una historia de habilidades inferiores a las normales a nivel social y laboral.

Agresividad, violencia y conflicto

El papel de los mediadores y el uso de las herramientas adecuadas es de vital importancia en los conflictos de agresividad. Así, cuando está en juego una tensión de intereses y aparece un conflicto, todo dependerá de los procedimientos y estrategias que se empleen para salir de él. Si no se usan procedimientos pacíficos, aparecerán episodios agresivos que puedan cursar con violencia, si uno de los contrincantes no juega honestamente y usa con prudencia sus armas. Sino que abusa de su poder, luchando, no por resolver el asunto sino por destruir o dañar al contrario. eso es violencia. El uso deshonesto prepotente y oportunista de poder sobre el contrario, sin estar legítimamente para ello.

La rivalidad y la competición que surgen de la confrontación de intereses, más o menos legítimos, producen de forma muy frecuente conflictos, especialmente entre iguales el conflicto en sí no debe implicar violencia, aunque sea difícil eludir un cierto grado de agresividad.

La violencia no es natural

Este es un fenómeno que en primera instancia que afecta a los implicados quien la ejerce y quien la padece que trasciende de la conducta individual a la interpersonal.

La percepción del mundo social interviene de forma directa, ente en el desarrollo del fenómeno de la violencia interpersonal como respuesta a experiencias de socialización, basados en la empatía personal, ofrece claves para la rivalidad, la insolidaridad y el desafecto.

La escuela y la violencia entre estudiantes

Los procesos interpersonales de los estudiantes despliegan una vida cotidiana de relación con el educador, pero otros permanecen ocultos. La violencia entre escolares es un fenómeno muy complejo que crece en el contexto de la convivencia social, cuya organización y normas comunes generan procesos que suelen escapar al control de la institución y sus gestores. Los estudiantes se relacionan entre sí bajo afectos, actitudes y emociones a los que la cultura educativa no ha estado atenta.

Violencia e indisciplina

La interdependencia entre los problemas de disciplina y los de violencia ente iguales existe, pero no es directa. En un clima social de normas claras, democráticamente elegidas y asumidas por todos, en el que el docente tiene claro su papel socializador y el estudiante tiene la oportunidad de participar en la elaboración de convenciones y reglas. No se debe confundir el abuso y los malos tratos con la indisciplina, con la que se puede guardar similitud. La indisciplina es un comportamiento que va contra las normas y, sin embargo, el abuso es una agresión contra las personas que, más allá de las pautas de convivencia, ataca a lo más profundo de la personalidad y del desarrollo social.

3. Técnicas de resolución de conflictos en el contexto escolar

En la sociedad actual, se valora cada vez más la capacidad del dialogo, las relaciones armoniosas, la comunicación, todo lo que conlleve a la convivencia pacífica. El aprender a convivir exige cultivar actitudes de apertura, de interés, respeto por la diversidad, resolución de conflictos de diferentes formas y la búsqueda de la reconstrucción social.

3.1. Técnicas de análisis y diagnóstico

Se iniciara con un bloque de técnicas que pretenda penetrar en la realidad objetiva de estudio a fin de diagnosticar y analizar con la mayor precisión posible, ayudando a ubicar los principales problemas, analizar sus causas y buscar las vías de solución más ajustadas a cada caso en particular. Entre mejor se analice la realidad, se dispondrá de más elementos para reconocer el problema y es así más fácil la búsqueda de soluciones. Esta técnica pretende analizar y diagnosticar la realidad con el fin de transformar, modificar y mejorar el ámbito escolar.

Las Nominaciones

Se refiere conocer las conductas concretas de los estudiantes, con el fin de detectar la existencia de víctimas o intimidador de maltrato, agresión o cualquier otro tipo de conducta.

Cuadro 8

Identificar conductas en los estudiantes

Objetivos	Pasos a seguir	Logros conseguidos
Recoger información del comportamiento de los estudiantes.	El docente entrega al alumno un folio, donde se indique el nombre, conducta, de manera reiterada como: pegar, discutir, llorar, se meten con él/ella, está aislado del resto de compañeros, etc.	Se identifican los alumnos con riesgo.
Identificar alumnos que agreden con asiduidad a sus compañeros.	El educador recoge el folio e identifica que ha sido nominado varias veces como agresor o como víctima, se mantendrá la confiabilidad sobre esta información.	Todos se sienten partícipes en la creación de un buen clima de convivencia, e identificar conductas no deseadas.
Detectar alumnos que continuamente son agredidos.	El educador hablará individualmente, tanto con los agresores como con las víctimas.	Los alumnos y el docente se implican en la toma de decisiones.

Fuente: elaboración propia

Identificación de conflictos

Identifica los conflictos que se producen en el aula, poder ubicar cual es la fuente del conflicto y tomar como punto de partida.

Cuadro 9

Identificación de conflictos

Objetivos	Pasos a seguir	Logros conseguidos
Indagar sobre los conflictos que se producen en el aula.	Se pide a los estudiantes elijan el conflicto que es prioritario y descubrir las causas que lo han provocado.	Entre todos consiguen la mejor solución posible.
Detectar las necesidades de los alumnos.	Pregunta que se necesita para resolverlo, los estudiantes contestar por escrito individual.	Los alumnos son conscientes de la necesidad de su implicación en la resolución de conflictos.
Identificar las causas del problema.	Se toman decisiones entre todos y se comprometen a realizar acciones concretas, evaluables, para contribuir a restablecer la convivencia.	Se crea un mejor clima de convivencia.

Fuente: elaboración propia

El conflicto: una oportunidad

Consiste en analizar el conflicto y estudiar las posibilidades que ofrece solución.

Cuadro 10
Análisis del conflicto

Objetivos	Pasos a seguir	Logros conseguidos
Reflexionar sobre la oportunidad que ofrece el conflicto.	El docente elige un conflicto lo más real y cercano a la vida de los alumnos.	Los alumnos toman conciencia de que cada uno debe poner algo de su parte si quieren resolver el problema.
Analizar el origen del conflicto y los elementos que intervinieren.	Los alumnos se distribuyen en grupos, discuten el conflicto, se nombra a un porta voz, y se exponen los aspectos negativos y positivos.	Se amplía la visión de los conflictos, al contrastar las opiniones de todo el grupo y beneficios que reporta la resolución conjunta de conflictos.
Contrastar la visión del conflicto con los compañeros.	El educador hará que los alumnos tomen conciencia de que algunos conflictos son inevitables; si bien es importante la actitud ante los mismos.	

Fuente: elaboración propia

3.2. Técnicas de comunicación y negociación

Es el trabajo en conjunto, donde todos pueden aportar el papel que jugaran en la resolución del conflicto bajo un procesos metodológico aplicación de técnicas.

Ideas y sentimientos sobre el conflicto

Se aprende a diferenciar ideas y sentimientos que utilizamos, indistintamente, asociados a la palabra conflicto.

Cuadro 11
Diferenciar ideas y sentimientos

Objetivos	Pasos a seguir	Logros conseguidos
Tomar conciencia de que se pueden generar conductas no violentas.	El docente pedirá a los alumnos escriban una idea y un sentimiento vinculado a la palabra conflicto.	Se aprende a clarificar y diferenciar conceptos vinculados a la palabra conflicto.
Dialogar en grupo sobre las ideas y sentimientos asociados a la palabra conflicto.	El portavoz de cada grupo repite las palabras asociadas, y se dialoga para ampliar y precisar cada idea del conflicto.	Los alumnos debaten y se ponen de acuerdo sobre las ideas asociadas al conflicto.
Considerar el conflicto no como una crisis sino como un proceso creativo.	El educado elabora una síntesis final de todos los grupos, indicando las coincidencias y discrepancias. Así mismo, clarificará los conceptos utilizados.	Se toma conciencia de los sentimientos que están latentes en los conflictos del aula.

Fuente: elaboración propia

Resolución de conflictos

Se pretende analizar las situaciones de conflictos que se puedan producir a diferentes niveles.

Cuadro 12
Analizar la situación de conflictos

Objetivos	Pasos a seguir	Logros conseguidos
Tomar conciencia de las situaciones conflictivas que se producen en centro educativo	El docente divide la clase en grupos y entrega a cada uno una cartulina donde aparece una situación conflictiva, cada grupo estudia el tema a resolver.	Se estudian de manera creativa, temas de interés que afectan a la convivencia del centro.
Prevenir situaciones de conflicto	Se abre un debate que contribuirá a enriquecer la temática estudiada y se elige uno para escenificarla.	Los alumnos aprenden a tomar decisiones
Aprender a resolver conflictos de forma no violenta	El grupo elegido se toma tiempo para prepararla y realizar la escena.	Esta técnica pone en juego diferentes capacidades de análisis, síntesis, reflexión, comunicación.

Fuente: elaboración propia

Comprender el punto de vista del otro

Exige ponerse en el lugar de otro para intentar comprender sus puntos de vista.

Cuadro 13

Comprender los dos puntos de vista del conflicto

Objetivos	Pasos a seguir	Logros conseguidos
Respetar el punto de vista de los demás.	Se elige y presenta un tema que se ha plateado en el aula, de conflicto.	Los alumnos toman conciencia de que una misma realidad pueda ser percibida desde diferentes ópticas.
Escuchar atentamente los argumentos.	Cada alumno debe escribir en un folio su postura y se debate al respecto.	Los participantes son capaces de prestar atención a los argumentos de los compañeros.
Comprender que existen diferentes visiones de la realidad.	Se debate la postura y se eligen las mejores vías de solución. Se elaborarán compromisos concretos y se llega a un acercamiento de posturas.	Experimentan que la opinión del otro merece el mismo respeto que la suya.

Fuente: elaboración propia

3.3. Técnicas de creación de buen clima a través de la convivencia

Persigue lograr un buen clima en el aula, aprender a convivir y cultivar las actitudes de apertura, un interés positivo por las diferencias y un respeto por la diversidad, enseñando a reconocer la injusticia.

La convivencia

Esta técnica busca los elementos que potencializan la convivencia en el clima educativo.

Cuadro 14
Identificar la convivencia en el aula

Objetivos	Pasos a seguir	Logros conseguidos
Analizar los valores que encierra la tolerancia en una sociedad plural.	Se les pide a los alumnos que lean el código de convivencia del establecimiento y reflexionen sobre él.	Aprender a diferenciar entre lo que significa un código de conducta deseable, formulado para que lo cumplan otros y entre un código menos ambicioso pero más realista.
Identificar los aspectos más relevantes de una buena convivencia.	El portavoz presenta los puntos relevantes y significativos.	Toman conciencia de la dificultad que encierra la convivencia. Así como de la necesidad de poner de su parte todo lo que contribuya a potenciarla.
Debatir en pequeños grupos sobre la buena convivencia en el aula.	El docente induce a los alumnos a que se comprometan a mejorar la convivencia	

Fuente: elaboración propia

Conflictos innecesarios

A través de una historia se producen conflictos innecesarios por haber entendido mal un tema.

Cuadro 15
Identificar conflictos innecesarios

Objetivos	Pasos a seguir	Logros conseguidos
Reflexionar sobre una historia para acercarnos a un conflicto.	El docente proporciona una historia que refleja un conflicto.	Tomar conciencia que una situación puede tener diversas soluciones.
Analizar los motivos por los que discuten los hermanos.	Realiza una puesta en común para reflexionar, y que el portavoz exponga una síntesis.	Los alumnos perciben que se generan conflictos no intencionales, causados por una falsa percepción de la realidad.
Profundizar en la figura del mediador.	El docente invitará a los alumnos a que cuestionen los argumentos y lleguen a una conclusión de que en los conflictos hay aspectos realmente innecesarios al contexto que viven.	Es importante que se den cuenta de que en ocasiones se debe pedir ayuda en lugar de prolongar en conflicto, por no verle salida

Fuente: elaboración propia

3.4. Solución de conflictos

La creación de un clima de convivencia pacífica en los centro educativos, por medio de fomentar habilidades sociales específicas, coma la mejora de la comunicación, la negociación y la mediación, es una forma eficaz de hacer efectiva la educación para la paz.

3.4.1. Comunicación asertiva

Para la comunicación asertiva hay varios papeles que tomar en cuenta como el que se debe recordar que la presencia es el factor fundamental para que la congruencia se vea siempre afectada. Se refiere al momento en que se toma, de que la relación fluida entre el pensar, el sentir y el hacer está desapareciendo del ambiente social. La congruencia tiene su manifestación en el cuerpo, cuando se está frente a una persona alineada, se observa a un ser humano en armonía. Entre conductas verbales y no verbales, los gestos van acompañados de sus gestos y tono de voz.

La ética y los valores representan un papel muy importante en la comunicación asertiva, son el soporte que permitirá llevar a cabo el proceso con respaldos sólidos que garantizan resultados favorables. Las emociones también se educan si se tienen permitidas, se manifiestan, si se tienen prohibidas no se reconocen, y provocan un bloqueo emocional que no manifiesta la comunicación asertiva.

3.4.2. Detención del conflicto

Conviene mencionar que cuando se está en presencia de un conflicto la solución no consiste en elegir una de las parte, pues la no seleccionadas siempre queda en estado de insatisfacción. Se debe observar el contexto en que se desarrolla el conflicto para poder analizar y determinar que herramientas y técnicas deben aplicarse.

En la detención de un conflicto debe abordarse a tiempo, para que este no tome rumbos más complicados, saber escuchar, no tomar parte en el asunto, y clarificar los puntos de los protagonistas.

3.4.3. Evitar los conflictos

Evitar un conflicto conlleva a un gran deterioro emocional, por lo que hay que prepararse, mental, física y emocionalmente para poder mediarlo.

En ocasiones una forma de evitar los conflictos es simular que los olvida, cuando realmente lo único que provoca esta situación es acrecentarlo y sembrar raíces.

Se debe tener claro que un conflicto es el que hace grandes a las personas el que permite evolucionar, por lo que evitar conflictos retrasa, paraliza, bloquea nuevas oportunidades de crecimiento.

3.4.4. Técnicas de superación

La PNL programación neurolingüística

Este modelo de la PNL Son las creencias de las personas que determina su repertorio de comportamientos, aprendidos y llevados voluntariamente con la certeza de que la felicidad es el fin por alcanzar. Es decir La PNL puede ser utilizada para realizar de una manera rápida y con buenos resultados la superación de un conflicto, un estado de estrés, situaciones de malestar en convivencia, etc., vivenciando un proceso de aprendizaje.

La PNL también ayuda a conocerse a sí mismos, reconocer la percepción de las cosas y a su vez la de los otros. La programación Neurolingüística es un complemento de nuestra vida diaria y del desarrollo de la inteligencia emocional.

Habilidades sociales y resolución de conflictos

El docente tiene una función de gran responsabilidad antes los estudiantes que es educar para la vida, esto supone facilitar a los estudiantes, los instrumentos necesarios para que éstos sean capaces de tener una buena autoestima, tomar decisiones responsables, relacionarse adecuadamente con los demás, resolver los conflictos de forma positiva. Todo esto forma parte de las habilidades sociales.

El conocimiento de las habilidades para los estudiantes supone facilitar la labor docente y sacar un mayor provecho de todos.

Para que la resolución de conflictos tenga éxito es necesario que el docente manifieste ante el alumno lo siguiente:

- Respeto y educación al alumno.
- Valorarlo individualmente.
- Ayudarlo en sus problemas personales.
- Ayudarlo en sus problemas académicos

3.4.5. Integración de las partes

Para la integración de las partes en un conflicto la técnica básica de la PNL, lo que se debe hacer cuando hay dos partes en pugna es:

- Identificar la situación, estado proceso o decisión de las dos partes en conflicto.
- Colocar la representación de una de las partes en una mano y la representación de la otra parte en la mano contraria.
- Mirar cada parte en estado disociado, y descubrirlas con sub-modalidades, visuales auditivas y kinestésicas.
- Hacer que las dos partes se miren y preguntar:
¿Qué piensa esta parte de la otra?
¿Qué siente esta parte con respecto a la otra?
- Se repiten las preguntas con la otra mano.
- Preguntar a cada parte ¿cuál es la intención positiva del comportamiento?
agradecer la información.
- Mientras las partes se miran preguntar:
¿Qué necesita esta parte de la otra?
¿Qué recursos le daría esta parte a la otra?

- Se repiten las preguntas con la otra mano.
- Promover la unión de las partes y trabajar juntos combinando sus recursos e integrándolas.
- Una vez logrado el acuerdo llevar a que las manos se atraigan, se acerquen para una integración.
- Si se produjo la integración, preguntar si alguna otra parte se opone a la nueva unión. Si es así sugerir que esta parte aporte algo a la nueva imagen.
- Si continúa la oposición volver al punto cero. Si no hay oposición, asociarse a esta nueva representación llevando las manos hacia el cuerpo.

Conclusiones

- El conflicto es una situación de confrontación de dos o más actores involucrados, entre los cuales existe un antagonismo motivado por una diferencia de intereses, esto es común que se refleje en los centros educativos y no suelen responder a una sola causa, incluye diversidad de factores los cuales deben esclarecerse para el abordaje del conflicto, los elementos que contribuyen a generar estos pueden ser: contexto sociocultural, entorno multicultural, carencia de recursos, falta de identidad; es de importancia tomar en cuenta las técnicas de resolución de conflictos que contribuyen a clarificar el conflicto, así como a desarrollar conocimientos, valores, creencias, actitudes; también deben valorarse los aspectos que favorecen al conflicto, como lo es la humildad, la tolerancia, el autocontrol, la confianza; y entre los aspectos que no favorecen están: la falta de comunicación, desconfianza, falta de veracidad.
- Una de las herramientas más eficaces para la intervención de conflictos son los modelos de intervención por ser una proyección de lo real, es decir una imagen de la realidad que condiciona y estructura el conflicto, como un medio para la resolución de conflictos, contamos con la mediación que implica establecer un procedimiento voluntario y creativo con las partes, de confidencialidad, creación de un buen clima, motivar la reflexión y razonamiento, promover los valores y la comunicación para llegar a una negociación en la que ambas partes sean beneficiadas.
- En la resolución de conflictos es indispensable la aplicación de estrategias mediadoras que confronten, visualicen y permitan una resolución oportuna que permitan enfocarse en las estrategias adecuadas dirigidas a procedimientos flexibles que incluyan técnicas de aprendizaje, aplicables, intencionadas y controladas. La selección de estrategias escolares dependen de factores contextuales que influyen en la problemática planteada, para esto el uso de estrategias está determinado por factores motivacionales-afectivos de índole internos y externos.

Consideraciones finales

La problemática escolar en la resolución de conflictos actualmente es un tema que ha tomado mucho auge, se han detectado problemas en el aula académicos, de integración, culturales, ambientales, de inclusión, etc. Por lo que es necesaria la intervención del educador para una buena comunicación e interacción de estudiante-profesor, la buena comunicación en el aula es la base de un buen desarrollo escolar e interacción entre los integrantes de la comunidad educativa.

En la diversidad de conflictos escolares es necesario contar con una gama de conocimientos al respecto, cada conflicto tiene diferente solución, contexto, patrones, interventores, directrices, etc., si se cuenta con la información necesaria será más factible el determinar qué tipo de estrategia debe abordarse; realizar un diagnóstico no es solo determinar el problema, sino profundizar en la metodología y mediación a implementar.

Es indispensable que el mediador contextualice los conflictos como una oportunidad de crecimiento, ya que la educación para la convivencia no puede entenderse sólo como una asignatura, sino que es una forma de vida que contribuye a crear un buen clima y a facilitar las relaciones positivas entre todos los miembros del contexto educativo, también debe aprender a orientar y visualizar los aspectos que intervienen en dicho proceso y facilitar el manejo de las técnicas estratégicas para la resolución de conflictos

Con el propósito de favorecer la autonomía de los educadores han sido diseñadas una diversidad de estrategias que permitan una resolución participativa y cooperativa en resolver los conflictos en el ámbito escolar.

Referencias bibliográficas

Libros consultados

- Campbell, R. y Chapman, G. (1998). *Los 5 lenguajes del amor de los niños*. Chicago Illinois. Editorial Unilit.
- De Bono, E. (1999). *Cómo atraer el interés de los demás, Técnicas para desarrollar la capacidad de comunicación*. Barcelona, España. Ediciones Paídos Ibérica, S.A.
- Díaz F. y Hernández G. (2,010). *Estrategias Docentes, para un aprendizaje significativo*. México, D.F. McGRAW-HILL/INTERAMERICNA EDITORES, S.A.
- Fernández, I. (2,007). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos, El clima escolar como factor de calidad*. Madrid España. Narcea, S.A. de Ediciones.
- Maisto, A. y Morris, Ch. (2,005). *Psicología*. México. Pearson Educación de México, S.A de C.V.
- Martínez, P. (2,002). *La orientación Psicopedagógica: Modelos y Estrategias de Intervención*. Madrid, España. Editorial EOS.
- Massoni, S. (2,007). *Estrategias, Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido*. Santa fe, Argentina. Homo Sapiens Ediciones.
- Maxwell, J. C. (2,010). *El poder de las relaciones*. Tennessee Estados Unidos de América. Grupo Nelson.
- Pérez, Ma. V. y Pérez, G. (2,011). *Aprender a convivir, El conflicto como oportunidad de crecimiento*. Madrid, España. Narcea, S.A. de Ediciones.
- Salas, N. (2,011). *PNL y la resolución de conflictos*. México. Editores Mexicanos Unidos, S.A.
- Segura, M. (2,007). *Jóvenes y adultos con problemas de conducta, desarrollo de competencias sociales*. Madrid, España. Narcea, S.A. de Ediciones.
- Shaprio, L. (2,001). *La inteligencia emocional de los niños, una guía para padres y maestros*. Madrid, España. Ediciones B Argentina, S.A.
- Woolfolk, A. (2,006). *Psicología Educativa*. México. Pearson Educación de México, S.A de C.V.