

PROGRAMA DE MEDIACIÓN EDUCATIVA INTERCULTURAL

“Procedimientos elementales en la gestión de los conflictos en el proceso educativo

PRESENTACIÓN

Este documento es una propuesta metodológica para abordar los problemas de conducta del alumnado contrarias a las normas de convivencia del centro educativo. Se trata de un conjunto de actuación comunes, de apoyo al profesorado, coherentes con los principios, estrategias e instrumentos de **“Mediación Intercultural” y de los “Diálogos Apreciativos”**.

Los pasos a seguir, que más adelante se presentan, deben ser adaptados de modo flexible por cada profesor a las características del contexto en que se desenvuelve su trabajo. Lo mismo procedimiento que sirve a un profesor, a otro no le funcionará en absoluto; la misma técnica que vale en unas circunstancias determinadas, en otras se muestra totalmente ineficaz. No se puede aplicar ninguna metodología de forma mecánica, sino que deben ser un punto de partida para encuadrarlas de forma creativa dentro de la visión global que cada docente tiene acerca de cómo se debe enseñar.

PLANTEAMIENTO DE LA INTERVENCIÓN

Las orientaciones atienden simultáneamente a dos dimensiones que se entrecruzan dado su carácter complementario y compensador. Las dos dimensiones son:

- A. Individual
- B. Colectiva

LA DIMENSIÓN INDIVIDUAL

Se trata de lo que se designa de “Mediación entre desiguales” (intervención realizada por el profesor). Supone percatarse de los sentimientos que está experimentando el alumno/a.

Se realiza cuando el alumno o la alumna necesita de una atención especial. El objetivo es crear un contexto de confianza para que reconozca que su conducta no es la más adecuada y que puede cambiar, contribuyendo para el proceso de su aprendizaje y de los demás del grupo-clase.

La intervención se centra en ayudar al alumno a que preste a sus actitudes y tenga consciencia de la importancia de su buena conducta, y que esta le garantice una nueva manera de relacionarse con los demás compañeros del grupo-clase. Es el propio alumno quien tiene que encontrar las respuestas y su compromiso personal para

PROGRAMA DE MEDIACIÓN EDUCATIVA INTERCULTURAL

reparar su conducta. En definitiva, se trata de saber lo que ocurrió con el alumno o con la alumna y como le afectó (como se siente).

Se debe tener en cuenta el profesor o la profesora a realizar esta labor. Los alumnos problemáticos suelen moderar sus conductas inapropiadas con profesores que «les caen bien» y, sin embargo, acentúan su conflictividad con otros profesores que «les caen mal».

LA DIMENSIÓN COLECTIVA

Trabajar toda la clase mediante un enfoque socio afectivo – Se refiere al trabajo con toda la clase preparando cada uno de los miembros para que observe una conducta que facilite su implicación en la conflictividad en la clase, previniendo así disfunciones en la convivencia. Son los grupos-clase que favorecen un ambiente propicio para la participación y la resolución de los problemas, así como para el proceso de enseñanza y aprendizaje. En definitiva, se trata de una intervención que impulse un cambio en las formas de comportarse, y que todo el alumnado se sienta querido, aceptado y estimulado por la clase.

PROCEDIMIENTOS PARA INTERVENIR

A. LOS PRINCIPIOS

El afrontamiento de los conflictos depende no tanto de qué tipo de estrategias, técnicas o procedimientos que se utilizan, sino de los principios en que se sustentan, de modo que la eficacia de los procedimientos no se resiente si se sustituyen unas técnicas o estrategias por otras basadas en el mismo principio etc.

Los procedimientos que se recomiendan requieren de quienes los aplican principios como:

1. PRINCIPIO POSITIVO

Este principio nos remite al potencial que puede ofrecer el conflicto para pasar de la inercia al cambio. Es decir, no evitar los conflictos, abordarlos con los alumnos, tanto los conflictos que viven en el presente, como otros que tendrán que afrontar en el futuro. Requiere de enormes dosis de actitudes positivas y de una fuerte cohesión social con cosas tales como el entusiasmo, la esperanza, la convicción, el sentido de urgencia, el cuidado, el esmero para poder convertir el conflicto en una oportunidad para que el alumnado aprenda a analizarlo y a enfrentarlo.

2. PRINCIPIO DE LA SIMULTANEIDAD

El principio de la simultaneidad reconoce que los procesos de la búsqueda y de la transformación del conflicto no sólo no están separados, sino que son simultáneos. En el momento en que se empieza a afrontar el conflicto se empieza su transformación.

PROGRAMA DE MEDIACIÓN EDUCATIVA INTERCULTURAL

El cambio del conflicto está en la forma, el estilo y el modelo a adoptar en para su regulación.

Al intervenir en el conflicto, es preciso tener claro cuál es la forma, el estilo y el modelo a adoptar para su resolución. La forma de afrontar el conflicto determinará que tenga efectos positivos o negativos en el alumno. Favorecer una buena resolución puede orientar y conducir hacia a una comunicación más abierta, hacia soluciones más dialogantes y a la mejora de las relaciones personales.

3. PRINCIPIO ANTICIPATORIO

El principio anticipatorio establece que los recursos que se tienen para generar la transformación del conflicto y la mejora en las relaciones son la imaginación y el discurso acerca del cambio. La imagen inspira y conduce a la acción. La imagen del futuro guía la conducta de las personas y las relaciones que establecen. Son más historias que nos contamos a nosotros mismos acerca de nosotros mismos o llevadas al nivel de conversación para conformar los diálogos entre individuos o entre grupos de personas. Crear espacios de relación para contar experiencias e historias reales permitirá crear un clima más favorable para aprender a analizar positivamente los conflictos.

4. PRINCIPIO DE SEPARACIÓN ALUMNO/A DEL PROBLEMA

Tanto a la hora de analizar los conflictos como a la hora de intervenir en ellos es necesario separar el alumno/a del problema. No entremezclar la relación con el problema, personalizando el conflicto atacando el alumno/a y olvidando o dejando de lado el problema que originó el conflicto. Se trata de abordar de manera diferente los tres aspectos presentes en todo conflicto: las personas involucradas, el proceso (la cadena de acontecimientos que ha seguido el conflicto) y el problema/s (las posiciones, los intereses y las necesidades).

5. PRINCIPIO DEL CONSTRUCTIVISMO

El constructivismo valora el poder de la comunicación y el lenguaje para crear nuestro sentido de la realidad. Como lo expresa Joseph Jaworski al decir que es a través del lenguaje que creamos al mundo, porque no hay nada, no existe, hasta que lo describimos. *No describimos el mundo que vemos, sino que vemos el mundo que describimos.* Así pues, las relaciones emergen a través del lenguaje. Las relaciones viven en las historias y cobran vida en las conversaciones interactivas entre las personas, de manera que una transformación es posible por medio del lenguaje, de la comunicación humana. Escuchar activamente permite comprender las percepciones, sentir las emociones y oír lo que las personas tratan de decir.

6. PRINCIPIO DE LA LEGITIMACIÓN

Se trata de crear en todo momento un ambiente adecuado y el contexto de confianza posible para que las personas puedan hablar y reconocer la situación que está viviendo. Es importante diferenciar la legitimación del contenido con estar completamente de acuerdo, o “dar la razón”. Se puede legitimar el contenido a pesar de estar en total desacuerdo. Así como un libro abierto está expuesto a miles de interpretaciones y por lo tanto abierto a todo un mundo de posibilidades reales de

PROGRAMA DE MEDIACIÓN EDUCATIVA INTERCULTURAL

aprendizaje y de la interpretación, este principio reconoce que las personas son como libros abiertos, una fuente inagotable de inspiración y aprendizaje.

B. ALGUNOS PROCEDIMIENTOS PREVIOS A TENER EN CUENTA

- Crear un clima distendido en los primeros momentos, que dé sosiego y confianza al alumno y evite que actúe a la defensiva.
- La conversación ha de ser breve y centrada en conductas observables frente a lo subjetivo y los detalles irrelevantes.
- Comprender sus problemas y pedirle soluciones, pero sin asumir sus responsabilidades ni las consecuencias de sus acciones. La solución a un problema siempre depende del alumno.
- Hablar, pero, sobre todo, escuchar al alumno de forma activa, interesándose por conocer sus intereses y expectativas. (reconociendo lo que ha dicho)
- Buscar compromisos concretos y hacer un seguimiento de los mismos hasta que se consoliden las conductas deseadas (al día siguiente, a los tres días, a la semana). Tener claro que el objetivo es que el alumno/a cambie su postura, para lo que hay que adoptar un enfoque positivo, evitando caer en una cadena de recriminaciones: no culpabilizarle de su problema, centrarse en el futuro y no intentar resolver el pasado.
- Percibir y reconocer que el alumno/a intenta sinceramente cambiar, aunque los resultados no sean los esperados. Se debe reforzar el esfuerzo y la fuerza de voluntad, remarcando la importancia de la persistencia y la constancia a la hora de conseguir resultados
- Evitar expresiones que denoten imposibilidad de cambio: “estoy cansado de...”, “ya no te aguanto...”. Usar expresiones más centradas en los sentimientos del profesor/a que en la conducta del alumno.
- Reconocer las emociones del alumno permitiendo que se desahogue
- En la clase tener en cuenta no sólo la estructura formal¹ impuesta a la clase, sino la estructura informal² que se va creando poco a poco como consecuencia de las interacciones entre los alumnos de la clase.
- En la clase plantear situaciones colectivas estructuradas (problemas y conflictos simulados) que favorezcan la observación de los alumnos/as de sí mismos y a sus modos de comportarse
- Desarrollar en el grupo-clase una actitud empática para que cada uno se conozca y conozca los demás, en nuevas formas de comportamiento
- Asegurar el compromiso de participación de todos para lograr cambios en las relaciones en la clase

¹ Roles formales los establecidos directamente por el profesor o profesora y que tratan de favorecer la consecución de los objetivos del grupo-clase

² Es sabido que la estructura informal influye de manera mucho más decisiva que la estructura formal

PROGRAMA DE MEDIACIÓN EDUCATIVA INTERCULTURAL

- Aprovechar la oportunidad que brinda el conflicto para enseñar a la clase a analizarlo, descubrir su complejidad y la perspectiva positiva que plantea.

C. ESTRATEGIAS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS

La práctica del trabajo en contextos de multiculturalidad y en particular en el ejercicio de mediar en el ámbito educativo multicultural ha permitido consolidar unas herramientas e instrumentos de mediación para afrontar los conflictos de forma constructiva y positiva. Se trata de ejercer activamente la “Escucha” y activamente la “Neutralidad”, sabiendo de la incidencia que tienen estas dos herramientas en el desempeño de una educación en y para el conflicto. Todo el conjunto de instrumentos y herramientas que a continuación se presentan se derivan de estas dos herramientas.

1. METODOLOGÍA MULTIFACTORIAL

Cuando se interviene con personas, independientemente de su origen o cultura, sabe en los procesos de intervención se plantean una diversidad de aspectos y circunstancias. Además de las distintas percepciones, emociones e intereses que pesan las trayectorias y pautas sociales y culturales de las personas, que se intenta ayudar, hay aún las variables que afectan a quienes prestan ayuda: su personalidad, modo de hacer el trabajo, su bagaje cultural.

¿Cómo relacionar todo este conjunto de variables y aspectos? La metodología multifactorial trata de identificar, clasificar, analizar y manejar de forma sistemática los factores personales, situacionales y culturales que están presentes y cómo se relacionan entre sí. Es una contribución anti-culturalista, de no explicar los fenómenos y procesos de la realidad humana, sólo en función de la cultura.

Es un instrumento de análisis que se considera válido para quienes intervienen en cualquier contexto multicultural, como puede ser un centro educativo con significativo grado de diversidad.

2. NEUTRALIDAD

La neutralidad ha sido definida a través de aspectos diversos con y desde supuestos teóricos muy diferentes. Encontramos neutralidad como no involucramiento, como imparcialidad, como equidistancia, o como equidad. En la mediación se utiliza en el sentido de imparcialidad. Es decir, proporcionar igualdad de oportunidades a todas las partes.

¿Cómo ejercemos activamente la neutralidad?

Cuando nos apropiamos de nuestra identidad intolerante y toleramos la de los otros, podremos comenzar a dar cuenta del ejercicio activo de la neutralidad. Sara Cobb (Modelo circular narrativo en mediación), propone la deconstrucción de la neutralidad, añadiendo la palabra involucración. Es decir, la neutralidad y a la involucración al mismo tiempo. Esta nueva construcción comprendería la neutralidad en relación al

PROGRAMA DE MEDIACIÓN EDUCATIVA INTERCULTURAL

proceso, pero al mismo tiempo a la práctica de la participación en la ayuda. Esta participación es un paso necesario para que la ayuda sea efectiva.

3. EL PARAFRASEO

Es una de las maneras más eficientes de comprender y comunicar al alumno o alumna que se le está escuchando. Parafrasear es simplemente decir con sus propias palabras lo que ha dicho el alumno. Es una herramienta muy útil, porque permite ganarse la confianza del alumno, evidenciando que se le escucha activamente, que se comprende lo que dice, asegurarse de que se ha comprendido exactamente lo dicho e identificar los puntos centrales del asunto que se trata. La forma de hacerlo consiste en identificar los sentimientos y los hechos e incluirlos en una frase. No se trata de que el profesor esté conforme o disconforme con lo que escucha, sino de manifestar empáticamente que entiende lo que el alumno o alumna está contando y que "se pone en su lugar". (Empatía). La secuencia del parafraseo:

- a) Describir la situación según la perspectiva del alumno. No importa lo que el profesor o profesora opina, sino lo que piensa y siente el que habla.
- b) Despojarse temporalmente de los prejuicios, tratar de prescindir de ellos al intervenir
- c) Mostrar interés por lo que el alumno va contando, y manifestárselo. Todo ello con el fin de que continúe con su relato
- d) Reflejar ("técnica del espejo") las emociones expresadas por el alumno o alumna
- e) Hacer un resumen de lo manifestado por el alumno o alumna

4. REFORMULACIÓN/ RE-ENCUADRAR/ CONNOTACIÓN POSITIVA

Todas estas técnicas en esencia son lo mismo y consisten en realizar una paráfrasis sobre las opiniones expresadas en la que se eliminan los comentarios dañinos, desagradables o negativos (ataques personales, descalificaciones, insultos, etc.). Todas estas técnicas son muy importantes para el "control de la ira" y para evitar que las emociones negativas dominen la conducta del alumno o alumna. El objetivo de la utilización de estas técnicas es proporcionar un sentido o significado nuevos y que dicho sentido o significación sean adecuados. Se trata de aplicar una mirada distinta que posicione positivamente y legitime el alumno o alumna. La secuencia de la reformulación:

- a) Mostrar la realidad desde otro marco, mirarlo desde otra perspectiva, tanto los hechos, como el contexto en el que se desarrolla el alumno
- b) Mostrar que detrás de algunos hechos u acciones puede haber una voluntad positiva.
- c) Tener cuidado de no querer mostrar un "cuadro rosa" donde no lo hay, ni de quitar hierro o importancia a acciones que tienen gran importancia.

5. LEGITIMACIÓN

PROGRAMA DE MEDIACIÓN EDUCATIVA INTERCULTURAL

Provocar los momentos informales para conversar en separado con el alumno/a. En algunos casos son momentos formales y programados de atención al alumno/a. Se debe realizar en un lugar apropiado para tal, dónde el alumno, pueda reflexionar con el profesor. La legitimación se considera una técnica muy útil para crear un contexto de confianza para que el alumno pueda hablar libremente. La secuencia de la legitimación:

- a) Legitimar el contenido: saber que pretende el alumno. Es importante diferenciar la legitimación del contenido con estar completamente de acuerdo, o “dar la razón”. Podemos legitimar el contenido a pesar de estar en total desacuerdo.
- b) Legitimar internamente al alumno: se trata del esfuerzo que debe hacer el profesor/a para creer que el alumno puede pensar lo que piensa, difícilmente podrá seguir adelante con la conversación, a lo largo de la misma se evidenciará lo que piensa el profesor del alumno.
- c) Legitimar al alumno frente a sí mismo: ayudar al alumno a creer que tiene capacidad para transformar su situación.

6. REVALORIZACIÓN

Revalorizar el alumno/a, es ayudar el alumno/a comprender de forma más clara la importancia que tiene para él su trayectoria escolar. Se trata de apoyar el alumno para que supere la inseguridad el desarraigo y desintegración en el grupo clase y en el centro educativo. La secuencia de la revalorización:

- a) Ayudar al alumno a tomar consciencia de su situación y que puede cambiarla
- b) Ayudar al alumno a buscar alternativas para cambiar la situación
- c) Capacitar al aluno en confiar en sí mismo para lograr lo que pretende de forma constructiva y que tiene control de la misma.

7. RECONOCIMIENTO

El reconocimiento hace referencia a la voluntad de abrirse más, ser más empático y sensible a la situación del alumno. Se trata de empatizar, mostrar una actitud menos severa, conceder el beneficio de la duda, mostrarse más tolerante. La secuencia de reconocimiento:

- a) Consideración de reconocimiento: reflexionar, considerar y reconocer en cierto modo la situación del alumno.
- b) Deseo de otorgar reconocimiento: además de poder entender el alumno, querer hacerlo, concentrar la atención en lo está experimentando
- c) Otorgar reconocimiento con el pensamiento: conscientemente reinterpretar la conducta del alumno y se comprueba que no es necesario ver el alumno de forma tan negativa.
- d) Otorgar reconocimiento en actos: realizar cambios teniendo en cuenta el alumno

8. PREGUNTAS APRECIATIVAS

PROGRAMA DE MEDIACIÓN EDUCATIVA INTERCULTURAL

El preguntar es un arte que tiene una estructura que debemos analizar para poder aplicarla con éxito. Conviene que tengamos presente que la pregunta debe mantener su característica de interacción. Es decir, una pregunta bien hecha articula elementos de la respuesta de la pregunta anterior. Por tanto, no se trata de hacer un interrogatorio, sino estimular la reflexión de modo a poder ser respondida con plena libertad, porque es la única manera de mantener la confianza y la comunicación con el alumno o alumna. Las preguntas apreciativas son un instrumento práctico que permiten conversaciones, habilidades para generar la visión del futuro. Así, las preguntas apreciativas deben poder revalorizar el alumno en el aprendizaje y descubrimiento de lo positivo que tiene. La secuencia de la pregunta:

- a) Buscar información. Son preguntas muy útiles para un primer momento de exploración, para que el profesor o profesora amplíe el campo de intervención y redefinir la situación. Ejemplos: ¿Qué quieres decir con eso? ¿Puedes decirme algo más sobre eso? ¿Desde cuándo existe el problema?
- b) Ampliar el mapa mental. Son preguntas que sirven para corregir las distorsiones y completar la información. La mayoría de los conflictos se dan por problemas la dificultad de escucharse, el confundir la realidad con la idea o percepción de la realidad. Permiten acrecentar el plano de la percepción que cada uno tiene de la realidad o como cada uno ve la realidad del otro. Ejemplos: "si tu fueras ... ¿Cómo te sentirías con lo ocurrido?

En general las preguntas apreciativas, pretenden lograr que el alumno:

- a) Recupere historias y memorias de experiencias positivas
- b) Reconozca y reflexionen sobre sus capacidades
- c) Esté abierto a otras posibilidades y formas de participa
- d) Recree las historias reales y experiencias de vida para construir nueva realidad social deseada y soñada por él.

BIBLIOGRAFIA

- Cascón Soriano, Paco, (2000), Educar para la paz y el conflicto. Biblioteca básica del profesorado. Ed. Cisspraxis, Barcelona.
- Fernández Rodríguez, Gabriela (2008). Diálogos Apreciativos, el el socioconstruccionismo en acción, Editores: Dykison. España
- Giménez, Carlos (2003b). Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales. Una propuesta metodológica de superación del culturalismo. In La inmigración en España: contextos y alternativas. Volumen II. Actas del III Congreso sobre la inmigración en España. Granada. Laboratorio de Estudios Interculturales
- Monjas Casares, Inés (2012) Programa de enseñanza de habilidades sociales, Editorial: CEPE. Ciencias de la Educación preescolar y especial
- Suarez, Marine (1996) "Herramientas para la mediación, Secuencia Comunicacional", Buenos Aires Artículo publicado en la Revista "Libra"s.

PROGRAMA DE MEDIACIÓN EDUCATIVA INTERCULTURAL

- Torrego Juan Carlos, (2003), Resolución de conflictos desde la acción tutorial, Comunidad de Madrid, Consejería de Educación, Dirección General de Ordenación Académica
- Zaidam, Daniel. El Dialogo Apreciativo en el Proceso Comunitario (Propuesta Teórico-Práctica en el Marco de una Intervención Comunitaria Intercultural). Disponible en la WEB: <http://www.colegiocentral.es/wp-content/uploads/2017/12/Zaidam-Daniel-2013-Dialogos-Apreciativos-propuesta-te%C3%B3rico-practica.pdf>
- Zaidam, Daniel (2018), La Mediación Intercultural, entre la Diversidad y la Interculturalidad, in Mediación Intercultural y Gestión de la Diversidad, Instrumentos para la promoción de una convivencia pacífica. Editorial Tirant lo Blanch. Valencia. España ISBN: 9788491696728
-