

***MEDIACIÓN EDUCATIVA PARA LA RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS INTERCULTURALES***

Begoña Nóbrega Carrión
Psicóloga. Mediadora sociolaboral



I. OBJETIVOS

- Autoanalizar las creencias, actitudes y tipo de respuestas que damos ante los conflictos.
- Analizar y definir el conflicto.
- Adquirir habilidades personales que intervienen en la detección y la resolución de conflictos interculturales en contextos escolares.
- Aprender a potenciar en el alumnado las habilidades afectivas y cognitivas básicas para la resolución de conflictos interpersonales.
- Abordar introductoriamente la mediación para la resolución de conflictos.

II. ESQUEMA DE CONTENIDOS

0. JUSTIFICACIÓN.

I. EL CONFLICTO.

1. ¿Qué es un conflicto?
2. Tipos de conflictos
3. El ciclo del conflicto
4. Escalada y desescalada del conflicto.
5. El Mapa del conflicto
6. Etapas del conflicto

II. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE CONFLICTOS Y ESTILOS DE MENSAJES.

III. ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL CONFLICTO.

IV. ETAPAS DE LA RESOLUCIÓN CONFLICTOS.

1. Crear una atmósfera adecuada
2. Definir el conflicto
3. Exposición del Conflicto
4. Generar soluciones
5. Llegar a acuerdos de beneficio mutuo
6. Evaluar y valorar los resultados obtenidos

V. LA MEDIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.





III. CONCEPTOS CLAVE

- **Conflicto:** Conflicto no es igual a violencia. El conflicto es algo habitual en las relaciones entre grupos sociales e interpersonales. Es la interacción de personas con objetivos incompatibles que se necesitan, a su vez, para solucionarlo.
- **Etnocentrismo:** Tendencia a erigir los valores y las costumbres del grupo en que un/a ha nacido y ha sido educado como normas infalibles sobre las que juzgar y valorar las conductas de cualquier otro grupo sociocultural (Pardinas, 1981)
- **Cultura:** Una manera de percibir, creer, evaluar y comportarse que proporciona el modelo que determina la manera en que un individuo piensa, siente y se comporta en la sociedad
- **Multiculturalidad:** situación de hecho de coexistencia de diversas culturas en un mismo espacio y tiempo.
- **Interculturalidad:** La ética intercultural aboga por el aprovechamiento de la diversidad para establecer un diálogo permanente con las otras culturas de forma que se respeten como diferentes e iguales y se construya entre todos una convivencia justa y satisfactoria.
- **Estereotipos:** Creencias, imagen mental,... simplificada que tienen los miembros de un grupo y que es compartida socialmente.
- **Expectativas:** Lo que se espera que hagan o digan las personas de un grupo en base a los estereotipos.
- **Posiciones:** Lo que pide o exige como solución al conflicto.
- **Intereses:** Las verdaderas necesidades, las razones que nos llevan a pedir lo que demandamos; son las necesidades que se busca satisfacer, físicas (hambre, sed) o psicológicas (atención, afecto...).
- **Negociación:** Procedimiento en el cual dos partes de un conflicto intercambian opiniones sobre el mismo y se formulan mutuamente propuestas de solución.
- **Mediación:** Procedimiento en el cual dos partes de un conflicto se reúnen con un tercero, ajeno e imparcial, que facilita la comunicación entre aquellas para que puedan delimitar el conflicto y encontrar su solución. El tercero no hace propuestas de arreglo.



IV. DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS

JUSTIFICACIÓN

¿Por qué LA REALIDAD **MULTICULTURAL** implica conflictos?

En una realidad multicultural se dan ciertos aspectos que hace que se generen determinados conflictos:

- a) **Los conflictos suelen ser complejos**, pues se relacionan con otros aspectos de diferentes tipos o categorías (históricos, económicos, sociales, cognitivos..), por ejemplo un niño puede crear problemas en la escuela porque su ambiente familiar es negativo.
- b) **En un mismo espacio conviven personas desconocidas** o el conocimiento es muy estereotipado y sesgado. *Los/as negros/as son...*, *Los/as canarios/as son.....*. Al ser diferentes culturas, las personas poseen distintos modos de entender la realidad y relacionarse con ella y códigos de comunicación diferentes. Es aquí donde surgen más conflictos.
- c) Se da **diferencia de status y roles** de las personas en cuanto a interlocutores según la cultura de que se trate (padre, madre, hijo...). Así por ejemplo, para ciertas culturas ante un problema de indisciplina profesor/a - alumno marroquí, la interlocutora no debería ser la madre, sino que el problema deberá ser tratado directamente con el padre que es el encargado de asignar y aplicar el castigo a los hijos.
- d) El **sistema de valores es distinto**: así, para determinadas culturas la familia, el grupo, son las unidades básicas de la sociedad, donde cada miembro está dentro de una jerarquía con diferentes derechos y deberes, como pueden ser las mujeres. Frente a lo más individual de la sociedad occidental y "en principio" con los mismos derechos.
- e) Se dan **distintas reglas de convivencia**, cortesía, propiedad, proximidad... Así, según las culturas la distancia social de conversación es distinta. En Europa hay una distancia mínima, si la sobrepasas surge incomodidad y se ve como una falta de educación. Por el contrario, para mantener una conversación con un árabe éste se pondrá tan cerca que puedes sentir su aliento.



Teniendo en cuenta todos estos aspectos es normal que existan conflictos. Y cuando hablamos de conflictos interculturales debemos hablar de resolver conflictos, **no de terminarlos**, pues el contacto intercultural es enriquecedor, y mientras existan personas con diversidad de ideas, creencias, culturas, se generaran nuevos conflictos. Pero **¿qué se necesita para afrontar de manera más eficaz la solución de conflictos interculturales?**

PRERREQUISITOS PARA EL AFRONTAMIENTO EFICAZ DE LOS CONFLICTOS INTERCULTURALES:

1) **Conocer y ajustar a la realidad los estereotipos y expectativas** que tenemos sobre determinada cultura o raza.

Los estereotipos son las creencias o imagen mental simplificada que son compartidas socialmente y que se posee respecto de los miembros de un grupo..Tienen las siguientes características:

- Son muy resistentes al cambio.
- Tienen valencia: es decir, pueden ser positivos, negativos o neutros.
- Simplifican la realidad: al fijarse en un solo adjetivo que además puede ser o no cierto.
- Generalizan. (¡No todos los suecos son altos!).
- Completan la información cuando ésta es ambigua.
- Orientan las expectativas.
- Se recuerda con más facilidad la información que es congruente con el estereotipo.

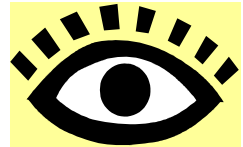
Las expectativas son lo que se espera que hagan o digan esos grupos en base a los estereotipos. *Por ejemplo:* si tengo el estereotipo de que los colombianos son agresivos y violentos, sé lo que puedo esperar de un colombiano cuando se enfrente a una discusión, incluso puedo predecir su conducta. Supongamos que me entero que ha habido una fuerte pelea entre dos chicos, durante el recreo. Serán mis expectativas las que codifican esa información de forma que se confirmen a sí mismas, y lo primero que diré (sin tener toda la información) será *¿ves ya te decía yo que ese colombiano de 5º la iba a armar?* Y si luego me entero que no participó, haré lo necesario para interpretar lo que ha pasado de forma parecida a esto: *"no peleó pero estaba cerca y lo fomentó"*. Así, quedan intactas mis expectativas y mi estereotipo.



2) Analizar lo qué entiende cada cultura por "conflicto", así como el modo que tienen de afrontarlo y resolverlo, pues pueden ser muy diferentes y obstaculizar el proceso de resolución.

Las actitudes y creencias personales que tenemos hacia el conflicto nos afecta en la manera de relacionarnos con las demás personas y con nuestro estilo de respuesta ante el mismo. Estas creencias personales se adquieren a través de:

- a) Los mensajes recibidos desde la infancia.
- b) Los modelos de conductas de familiares, medios comunicación, etc.
- c) Nuestra propia experiencia.



3) Conocer el sistema de valores que impera en cada cultura.

Nuestra cultura nos da "las gafas", "la lente", por las que vemos y comprendemos el mundo, definiendo lo que es normal y el modo de ser de las cosas. Si nos colocamos las gafas de otra cultura vemos las cosas nubladas, extrañas y no como las vemos con las nuestras. El objetivo sería no hacer juicios de valor y no rechazar algo que vemos extraño desde un primer momento, sino profundizar y poder ver como normal una conducta chocante, dándole significado casi sin darnos cuenta.

Veamos el siguiente diálogo:

Un día de Ramadán, la monja Teresa me preguntó que cómo podía soportar una religión que me obliga a pasar hambre durante un mes.

Yo le pregunté entonces que cómo puede ella soportar una religión que, por ser monja, le prohíbe casarse durante toda su vida.

(Jakim, de Marruecos)

Aquí podemos ver como tanto para Teresa como para Jakim ven extraño e incomprensible la conducta de la otra parte, pues la están viendo a través de "la lente" particular de su cultura, y todo lo relacionado con las otras culturas lo ven distorsionado y nublado.

4) Ser empático/a. Ponerse en el lugar de la otra persona, entender sus motivaciones y los patrones que guían su conducta y su percepción de la realidad, aunque no estés de acuerdo, de esta manera tu respuesta será más equilibrada y las posibilidades de prevenir un conflicto serán mayores. Para



ello nos podemos informar mediante viajes, lecturas, vídeos, charlas, etc., relativos a esa cultura. Por ejemplo: ante el comentario de una madre sobre que *la metodología de trabajo del colegio de su país era mejor*, etc. Tener empatía aquí consistiría en: valorar su opinión (no rechazarla aunque estemos en desacuerdo), preguntar las diferencias concretas y manifestarle luego que entiendes su preocupación... para luego pasar exponer nuestra metodología y las ventajas que tiene, intentando transmitirle confianza.

5) Escuchar y preguntar a personas de dicha cultura, para asegurar la comprensión adecuada de lo que observamos o descubrimos. Siempre manteniendo una actitud de respeto y evitando juzgar lo que nos parece extraño.

6) Estar abierto/a a las diferencias y aceptar la ambigüedad. El respeto a la diferencia es la base de cualquier acercamiento a la persona distinta. Muchas actitudes negativas actúan como filtros y prismas deformantes generando conflictos y choques culturales. Descubrir como vemos a esas personas nos ayudará a que nuestra reacción sea de aceptación a esa realidad.

Además... **"EL CONTACTO DE OTRAS CULTURAS NOS ENRIQUECE"**

I. EL CONFLICTO

1.1 ¿Qué es un conflicto?

El conflicto es una **parte de la vida** que puede usarse como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal. La violencia supone la ruptura, la negación del conflicto, supone optar por resolverlo de forma destructiva.

Es cierto que su definición **suele ser negativa**. Tanto desde el punto de vista etimológico (del latín *conflictus* "para atacar juntos") como desde las distintas acepciones y significados (en el diccionario de la lengua española: combate, lucha, pelea...problema, materia de discusión).



Reflexionemos ahora en lo siguiente: primero intenta escribir todo lo que piensas o lo que te sugiere cuando oyes la palabra "conflicto", también puedes preguntar a la gente que está a tu alrededor sobre cuáles son sus actitudes y creencias sobre el conflicto y añádelas a la lista.

Luego procura clasificarlas en este cuadro según sean:

negativas	neutrales	positivas
<i>Triste, agresividad..</i>	<i>Información, desacuerdo..</i>	<i>aprender, solución</i>

¿En qué categoría tienes más palabras? ¿Cuál fue la más difícil de resolver? Si has escrito más términos en la parte positiva o neutral ¡enhorabuena! quiere decir que ves el conflicto como algo positivo y enriquecedor y tendrás un acercamiento más adecuado, pero si, en cambio, se te han ocurrido más términos negativos y con ideas sobre el conflicto como algo malo, que provoca dolor, deberás ir cambiando esta forma de percibir el conflicto, hacia una actitud positiva que te ayudará a resolver los conflictos que te van surgiendo de una manera más eficaz y servir tu conducta de modelo para otras personas.

Recordar pues que **el conflicto** no es ni positivo, ni negativo, es la manera en como lo afrontamos lo que determinará que sea algo enriquecedor y constructivo o, por el contrario, destructivo. De hecho, la existencia de conflictos contribuye a liberar energías acumuladas y a superar la rutina de las relaciones sociales. Las tensiones hostiles son evacuadas a través del conflicto, lo que permite mantener el sistema. Una actitud negativa con la necesidad de alejarlo y alejarte de él no favorece su resolución.

**El conflicto no es el problema.
El problema está en no saber cómo resolverlo.**



La existencia de conflictos es natural y lógica y resulta de la diversidad humana, tiene aspectos positivos, pero también los tiene negativos, como se muestran en el cuadro siguiente, de ahí que su prevención o su resolución en las fases iniciales sea fundamental:

RAZONES PARA AFRONTAR LOS CONFLICTOS	Perjuicios del conflicto:
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Se aprende a resolver problemas. ⇒ Se construyen relaciones sociales de calidad y duraderas. ⇒ Se aprende más de mí y de las demás personas. ⇒ Se desarrolla un pensamiento más creativo. ⇒ Mejora la calidad de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Afecta a las relaciones negativamente. ⇒ La escalada puede hacerlo más grave. ⇒ Quedan sentimientos negativos por lo dicho u oído. ⇒ Puede llevar a una situación sin salida

Los conflictos deben verse como motor de cambio y evolución social

¿Qué se necesita para aprender del conflicto?

Una de los objetivos de este tema es aprender a anticipar y prevenir conflictos, pues no cabe duda que si son excesivos tienen efectos negativos, por ejemplo, el ritmo de aprendizaje del alumnado puede verse mermado, de ahí que ante un conflicto educativo intercultural, se debe realizar un análisis de los siguientes aspectos:

- A. Tomar conciencia de las actitudes y las respuestas que mantienen nuestra conducta negativa.
- B. Compromiso personal de cambio.
- C. Aceptar críticas constructivas de las demás personas.
- D. Aprender las habilidades necesarias para producir el cambio: comunicación adecuada, empatía, saber responder según la situación.
- E. Obtener refuerzos positivos del entorno ante las mejoras (*muy bien, has logrado llegar a un acuerdo, te felicito...*), si no hay



dichos refuerzos externos autorreforzarme (*me siento mejor después de haber hablado y aclarado el tema...*).



Entonces ¿cómo se podría definir el conflicto?

El conflicto es una **diferencia expresada** entre al menos dos partes interdependientes que reconocen tener **motivaciones incompatibles**, **gratificaciones limitadas**, y que tienen conciencia de la interferencia de la otra persona para conseguir sus objetivos.

Hocker y Wilmot(1985)

Analicemos esta definición:

- ...una **diferencia expresada** hace referencia a que las partes son conscientes del desacuerdo, ...entre al menos **dos partes interdependientes**, existe vínculo (se necesita de las dos personas para resolverlo)...que reconocen tener **motivaciones incompatibles**, en un conflicto parece que debe haber un ganador y un perdedor, aunque se busque que ambas partes ganen
- **gratificaciones limitadas**, las partes piensan que no hay recursos en cantidad suficiente para ambas.

ACTIVIDAD:

Con todo lo dicho elabora:

- Tu definición de lo que es un conflicto intercultural.
- Lo que entienden por conflicto el alumnado de las diferentes culturas que hay en tu Centro.

**CONFLICTO NO ES ANTAGÓNICO A LA PAZ,
SINO EL CAMINO PARA LOGRARLA.**



1.2 Tipos de conflictos.

1.2.1. Según el sujeto del conflicto

- **Intrapersonales.** Ocurren **dentro de la mente** de la persona (objetivos distintos, uso del tiempo, decisiones, cuestiones morales) se resuelven por otros medios (psicoterapia...) Por ejemplo: Una niña árabe se plantea si sigue usando o no el pañuelo en la cabeza ahora que vive en España.
- **Interpersonales.** Se dan entre **2 o más personas**. Por ejemplo, dos hermanas que quieren usar el único coche de la casa, o dos profesores/as que no están de acuerdo en cómo manejar la disciplina en el Centro.
- **Intragrupales.** Conflicto entre los miembros de **un mismo grupo** (una clase, colectivo, raza...) Por ejemplo: En la clase ha habido una conducta racista, una parte piensa que debe publicarse en el periódico para que no se vuelva a repetir y el resto piensa que no debe de salir ese hecho fuera de la clase para no crear más problemas.
- **Intergrupales.** Se da entre **grupos de diferente tamaño** (colectivos, culturas, países..), lo difícil aquí está en identificar y afrontar las múltiples necesidades, valores y preocupaciones que los grupos manifiestan. Por ejemplo: un grupo de niños y niñas ingleses/as le gusta comer sentados y con tranquilidad el desayuno en el patio del colegio, pero un grupo de niños quiere esa zona para jugar al fútbol.

LA LIBERTAD HUMANA ES DIVERSIDAD... IMPLICA CONFLICTOS

1.2.2. Según el objeto del conflicto.

1) Sobre recursos.

Los recursos (materiales, económicos, etc) son normalmente el primer punto de controversia que hay que identificar, y con frecuencia, es el núcleo de las disputas pues ambas partes quieren la misma cosa. Son los más fáciles de localizar y resolver.

2) Sobre necesidades psicológicas.

Poder, amistad, pertenencia y realización. Los choques sobre estas necesidades se manifiestan, frecuentemente, en cosas materiales que simbolizan esa necesidad. Lo importante es detectar esas necesidades. *Por ejemplo, por encima de la molestia de que le hayan roto el reloj, Helen puede estar necesitando que le demuestren que realmente no es rechazada por ser extranjera, y por eso exige que le compren uno nuevo.*



3) Sobre valores.

Los valores son lo básico de nuestro sistema de creencias, y por esto estos desacuerdos son difíciles de resolver, respondemos con tenacidad y de un modo defensivo. A menudo, reconocer que cada uno/a ve el mundo de diferente manera ayuda a resolver el problema más fácilmente. Hay que llegar al fondo para que no reaparezcan. *Un conflicto de este tipo puede generarse en clase cuando un alumno Pakistanií afirme que no se debería permitir matrimonios entre destinas nacionalidades o razas.*

4) Sobre hechos o datos.

Se basan en malentendidos o información errónea de tipo simple, tiene la resolución más fácil, pues bastaría con una comunicación eficaz. *Por ejemplo: una alumna llega a las 17,30 a la tutoría creyendo que el horario era de 16,00 a 18,00 horas y el profesor no la quiere recibir porque el horario de tutoría había finalizado a las 17,00.*

5) Conflictos sobre procesos o métodos.

Las partes tienen los mismos objetivos pero difieren en cómo alcanzarlos. *Por ejemplo: ante el objetivo de lograr una buena alimentación para el alumnado, el comedor de un Centro Educativo piensa que debe ser variada, pero el colectivo musulmán de dicho Centro tiene prohibido comer carne de cerdo.*

6) Conflictos respecto a objetivos

Cuando no se tienen las mismas prioridades o no se persiguen las mismas metas. En este caso es posible combinar los objetivos de forma creativa. Aquí el conflicto puede surgir por ejemplo entre el profesorado del centro que ve la inmigración desde un punto de vista **multicultural** frente a otro grupo que se la plantea desde la **interculturalidad**.

Hay que tener en cuenta que, a veces, en un mismo conflicto puede confluir más de una causa.



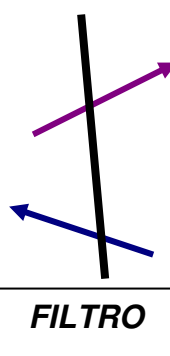
Un ejemplo de conflicto intercultural en el que están en juego los **sistemas de valores** de dos culturas distintas podría ser: *Una profesora de un colegio de Andalucía decide llevar a sus alumnos/as de 1º de Primaria a pasar un día de convivencia en el monte. Para comunicar la actividad a los padres escribe una carta donde informa de la fecha, lugar, hora de salida y de la necesidad de que lleven la comida. Para avisar a los padres de Hafida, una alumna marroquí, entregó la carta a su hermano mayor que está en 1º de ESO. Cuando llega el día de la excursión, Hafida acude al Colegio tarde y con una pieza de pan y varias mandarinas.*

Esquema de referencia profesora:

La buena madre alimenta mucho.
La buena alimentación es equilibrada.
El tiempo es oro = puntualidad.
El hijo mayor puede ser trasmisor.

Esquema de referencia madre:

El pan es el alimento básico y necesario.
La mandarina es manipulable y se puede compartir.
La concepción del tiempo no es tan precisa.
La mejor comunicación, es en persona.
Comunicación escrita no es idónea.



¿Qué ha sucedido? Con este cuadro podemos observar como el conflicto surge y se desarrolla por desconocimiento mutuo de los valores que impera en cada cultura referidos a tipo de alimentación, concepción del tiempo, modo de transmisión de un mensaje (para la madre de Hafida la comunicación debe ser verbal y nunca a través de su hijo). Cada una de las partes ve el hecho bajo "su lente" y actúa según ella.

Actividad.

Ejemplifica situaciones educativas interculturales donde se hayan dado conflictos diferentes según el objeto o causa de dicho conflicto.



1.3 El ciclo del conflicto.

Nuestras experiencias en las situaciones de conflicto siguen unas fases que hace que se repita el ciclo, este puede ser positivo o negativo según sea el resultado, dicho resultado reforzará las creencias y ante un nuevo conflicto se repetirá el tipo de respuesta. Tiene 4 fases:

- 1) **Actitudes y creencias** que se tienen sobre el conflicto. Por aquí comienza el ciclo, y va a determinar la forma en que respondemos. Lucía tiene 12 años y en su familia siempre ha visto como en su casa los conflictos no se enfrentan, se disimulan.
- 2) **El conflicto:** Es cuando ocurre, (dos amigas, una de ellas Lucía es interrumpida por la otra cuando estaba hablando, Lucía piensa que a nadie le importa su opinión. Está experimentando un conflicto).

Para entender el conflicto interpersonal debemos explicar y diferenciar entre **POSICIONES e INTERESES** pues si analizamos el conflicto, este se produce cuando las personas creen que algo importante para ellas se ve amenazado.

Al conflicto se llega por las diferentes percepciones que tienen las partes ante una misma situación, hay que sentarse a negociar, pero cada parte quiere la máxima ganancia, es SU POSICIÓN, esto dificulta la negociación. Para conseguir la resolución se deben descubrir cuales son LOS INTERESES o las verdaderas necesidades que les llevan a exigir su posición, aquello que realmente buscan satisfacer.

Si las dos partes quieren resolver el conflicto deben de delimitar cada una ambos conceptos y/o ayudar a la otra parte a que manifieste sus intereses.



Veamos unos ejemplos en el siguiente cuadro:

POSICIONES	Ejemplo	INTERESES	Ejemplo
- Lo que pido/exijo. - Implica una solución	1) <i>quiero comer tallarines.</i> 2) <i>Quiero que te calles.</i>	Lo que busco satisfacer con lo que pido. Más variedad de soluciones. Es lo que realmente me importa. ¿Porqué? ¿Para qué? ¿Qué es lo que me molesta de esta situación?	1) <i>Necesito comer (pasta, tallarines, pescado...)</i> 2) <i>"necesito sentir que me respetas, que me oyes"</i>

PARA DIFERENCIARLAS SE NECESITA COMUNICACIÓN Y AUTOANÁLISIS

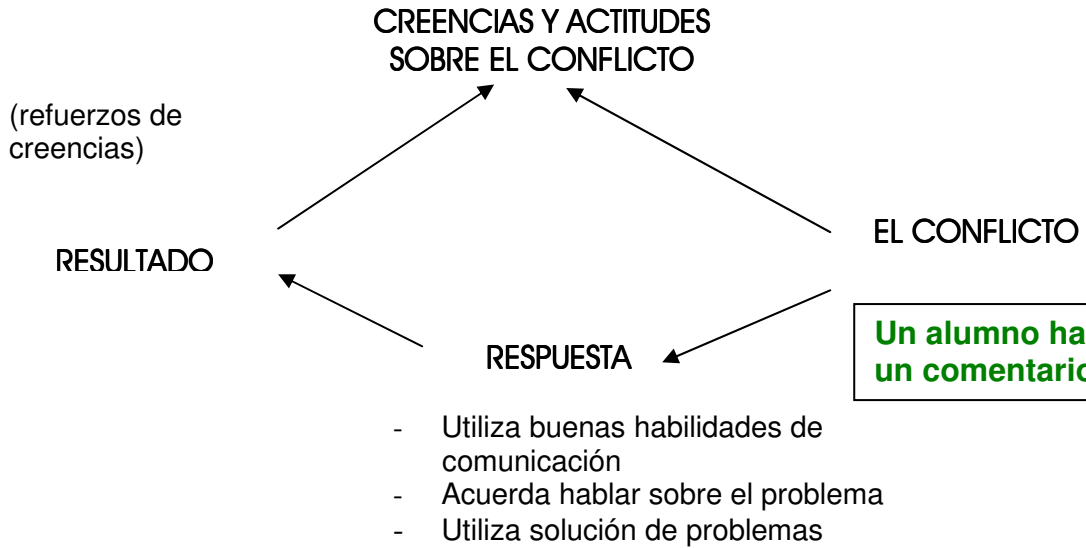
3) La respuesta. Se refiere lo que hacemos ante ese conflicto (hablar, gritar, abandonar...). La respuesta depende de nuestras creencias y actitudes ante el conflicto. (Lucía se "amulará" y cuando su amiga le pregunte qué le pasa disimulará, pues tiene la creencia que expresar enfado o frustración es negativo).

4) El resultado. La respuesta que se realice llevará siempre al mismo resultado. Puede ser positivo o negativo, según sea la respuesta. Ante el ejemplo de Lucía el resultado va a ser negativo, con sentimientos de dolor, soledad y frustración, pues la necesidad de ser escuchada no es satisfecha, y lo más probable es que la relación se deteriore.

La respuesta que demos en una situación de conflicto lleva a un determinado resultado. Los resultados pueden ser positivos o negativos según si resuelven o no el conflicto y reforzarán, a su vez, las creencias que tengamos hacia el mismo.



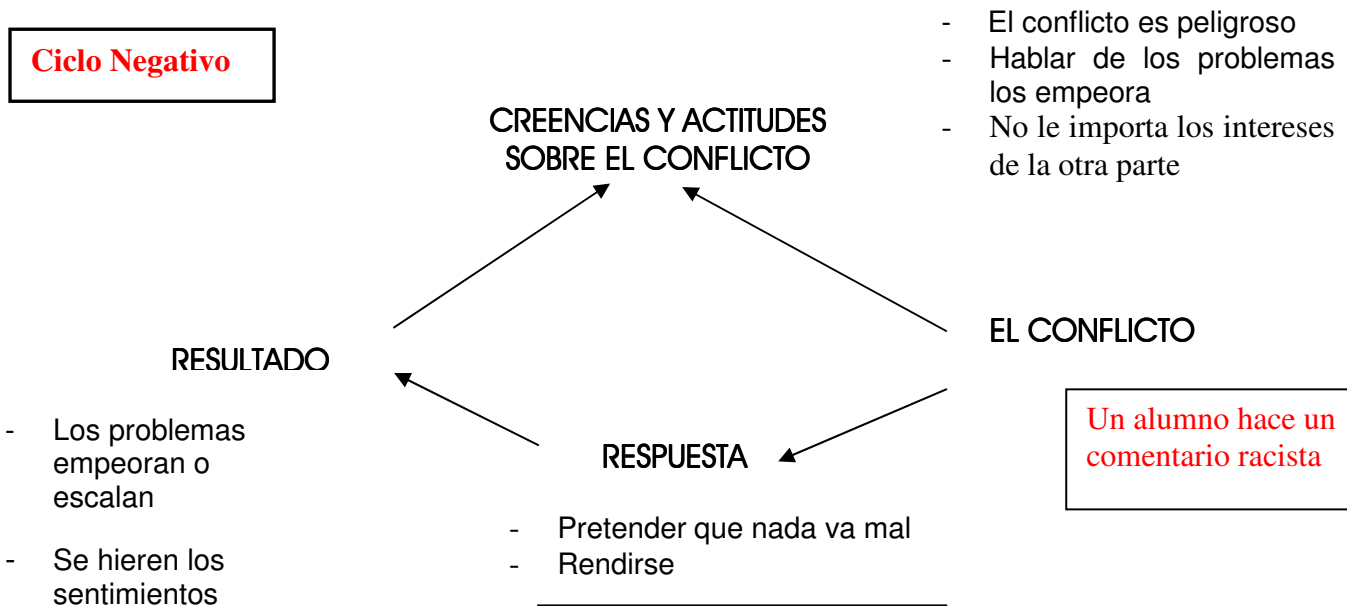
Ciclo Positivo



Con escucha activa las dos partes aprenden lo positivo de hablar

¿qué ha pasado?
¿crees adecuado tu comportamiento?
¿qué podemos hacer?

Ciclo Negativo



El alumno no corrige su Resp. No se satisfacen sus necesidades. El profesor cree que ha ganado .El conflicto seguirá oculto.

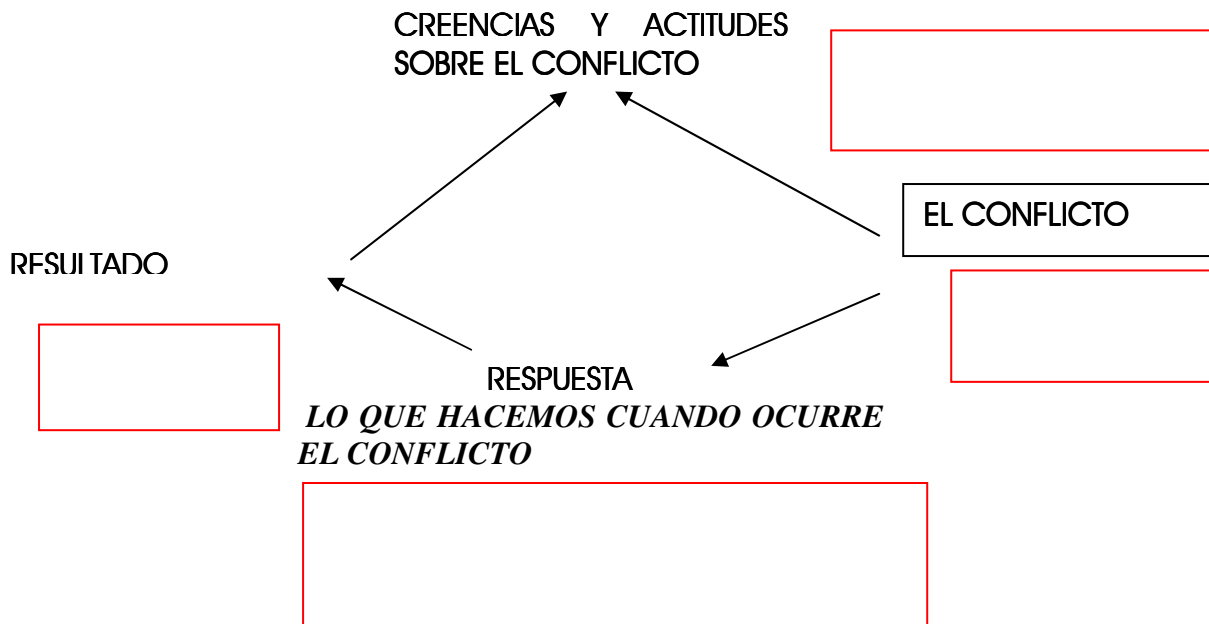
(Autoritarismo) Profesor:
¡expulsado 3 días!



ACTIVIDAD: "El ciclo"

Recuerda y describe una escena real o de película donde hubo un conflicto:

- a) personal y
- b) educativo-intercultural





1.4 Escalada y desescalada del conflicto

LOS CONFLICTOS son dinámicos y pueden crecer y decrecer. Pasa por diferentes etapas donde cada escalón representa un momento del proceso. Saber en que peldaño se encuentra el

conflicto nos permite manejarlo, para intervenir mejor en su gestión y resolución.

¿Qué los AGRAVA ?	¿Qué los REDUCE ?
<ul style="list-style-type: none"> - Entra una 3ª persona y se pone de una de las partes. - Una parte se siente amenazada por la otra. - No-interés, o historia de conflictos sin resolver. - Aumentan gritos, miedo, frustración, agresividad. - No se detectan los intereses. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación positiva. - Las emociones negativas se expresan de modo verbal. - Las amenazas son reducidas. - Las terceras personas cooperan. - Las necesidades son abiertamente discutidas.

ACTIVIDAD:

- 1) Recuerda el caso que hemos visto del conflicto surgido entre Hafida y la maestra, ¿qué pueden hacer para que no escale el conflicto?

- 2) Ejemplifica ahora, otra situación real o no, donde se dé un conflicto educativo intercultural en la que se planteen condiciones para su escalada.



Hay que destacar la importancia de una serie de **habilidades básicas** que debemos potenciar en el alumnado, para lograr la resolución de conflictos y evitar la escalada. Son las siguientes:

- 1) **Habilidades sociales:** determinar cuáles son las que necesitan para la prevención y resolución de conflictos es el primer paso a desarrollar. Evaluarlas y entrenarlas sería lo siguiente. Algunas de estas habilidades pueden ser: compartir, aceptar críticas, hablar por turnos, escuchar...
- 2) **Habilidades cognitivas:**
 - Sensibilizar sobre la importancia que tiene lo que pensamos sobre lo que sentimos y hacemos, en nuestras dificultades para conseguir lo que queremos.
 - Ayudar a detectar y controlar los pensamientos irracionales, entre los que destacan:
 - a) Anticipar negativamente las respuestas del otro/a (*sí le hablo me va a insultar*).
 - b) Absolutismo (*tiene que ser así*).
 - c) Pensamiento dicotómico (*sí no es bueno, es malo*).
 - d) Generalizaciones (*todos los negros son iguales*).
 - e) Fatalismo (*todo me sale mal*).
 - f) Confusión de las emociones con la realidad (*siento tristeza, luego lo que pensaba es cierto*).
 - g) Interpretaciones: adivinar o dar mi significado a la conducta del otro/a (*si una madre no acude a las reuniones del Colegio es que no le interesa la educación de su hijo/a*).
 - Aprender a definir problemas.
 - Desarrollar los siguientes tipos de pensamientos:
 - a) **Consecuencial:** capacidad para prever las consecuencias de actos y dichos, propios y ajenos. Lo tiene si puede dar respuesta a esta pregunta *¿Qué sucedería si..?*
 - b) **Causal:** capacidad de buscar las causas del conflicto. Aprender a responder a *¿Cuál es el problema?*
 - c) **Alternativo:** capacidad de generar el mayor número de soluciones posible. *¿Qué puedo hacer para resolverlo?*
 - d) **En perspectiva:** capacidad para ponerse en el lugar de la otra persona al nivel de pensamiento, conductas y



sentimientos; no significa aceptar, sólo comprender. Esta habilidad se tiene si es capaz de responder a *¿Cómo se siente esa persona? ¿Cómo ve ella lo que sucede?*

3) **Habilidades de autocontrol** para frenar la escalada del conflicto:

- a. Abandonar por un rato la discusión separarse y después volver a retomarla.
- b. Investigar qué es lo que produce el enfado dejar de lado el tema de la discusión.
- c. Revisar lo que pensamos que está pensando la otra persona, mediante preguntas directas. Cuando se está enfadado se piensa o imagina lo peor sobre los pensamientos del otro/a, así que conviene aprender a comprobar mediante preguntas directas, si lo que pensamos es verdad o no, evitamos así "adivinar" lo que está pensando.
- d. Respirar y relajar el cuerpo.
- e. Posponer gratificaciones. Tener capacidad de esperar a conseguir aquello que deseo.

1.5 El Mapa del conflicto

Para localizar ese barranco, ese pueblo que nunca hemos visitado nos ayudamos de un mapa, el cuál nos traza el camino que tenemos que recorrer para alcanzarlo.

Para lograr la resolución de un conflicto, también podemos usar un *Mapa*, con él, puedes **ver como los hechos se relacionan** y te permite analizar y ver situaciones que de otra forma no percibirías, ayudándote en muchos momentos a prevenir el conflicto. Puedes hacer este mapa sólo/a, con la otra parte en conflicto, o con una persona neutral que te escuche.

Cuanto más complejo y enquistado esté el conflicto, más te va a ayudar realizar el mapa; en cambio un conflicto basado simplemente, en un malentendido, el proceso de resolución es más fácil, bastaría, en principio, con una comunicación eficaz.



Puedes incluir en el mapa todos lo elementos que consideres necesarios para ver el conflicto que "se te viene encima" o aquel que ya lo está. Te proponemos los siguientes:



ACTIVIDAD: Plantea cuál sería TÚ mapa de un conflicto educativo intercultural (puedes utilizar algunos de los que expusiste en la actividad del ciclo del conflicto)

Elementos	Parte A	Parte B	Parte C (si hubiera)
Protagonistas Quiénes están involucrados	Yo (profesor/a)		
Posiciones. Lo que pido o exijo			
Intereses/necesidades Lo que necesita en realidad			
Valores ¿Qué valores están en juego?			
Sentimientos ¿Cómo me siento?			
Temores (fracaso, vergüenza, robo al rechazo,...) A partir de los temores, se pueden deducir las necesidades cuando es difícil identificarlas.			



1.6. Etapas del conflicto

La resolución de un conflicto depende del hecho de darse cuenta de cuándo éste se aproxima. Observar las pautas más sutiles o más claras nos va indicar la existencia del conflicto. Las etapas son:

ETAPAS	DESCRIPCIÓN	Ejemplo	INTERVENCIÓN	Ejemplo
1ª INCOMODIDADES	Sospechas que algo no va bien. Te imaginas que si te limitas a ignorar la situación todo irá bien.	<i>“No me dice buenos días” “¡Está rara!”</i>	Escucha activa. Expresar intereses de modo positivo.	<i>“¿Te ocurre algo? Te noto extraña</i>
2ª MALENTENDIDOS	Aumenta la incomodidad. Reconoces que hay un problema, haces suposiciones. Intentas la evitación, y/o la confrontación .	<i>Lleva varios días que no me saluda, algo tiene ¿Qué hago? a) ¿Paso de ella? b) ¡Voy a hablarle!</i>	Fija un tiempo para hablar. Escucha activa. Mensajes-yo.	<i>¿Podemos vernos esta tarde? Te he llamado y no me respondes.</i>
3ª INCIDENTES	Empeora la situación. Se hacen o dicen cosas hirientes. Amenazas. Comienzan a formarse imágenes negativas de ambos/as.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>No me invitó a su fiesta</i> ✓ <i>Es una tonta</i> ✓ <i>¿Voy a intentarlo de nuevo?</i> 	Proceso solución de problemas. Fija un tiempo para hablar.	<i>¿qué puedo hacer para que volvamos a ser de nuevo amigas?</i>
4ª TENSIONES	Situación muy tensa. Se sienten antagónicas ambas partes. Se comienza a reclutar a otras personas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>¡No hay manera!</i> ✓ <i>¡Mis amigas me dan la razón!</i> 	Proceso solución de problemas es aún una posibilidad. Solicitar mediador/a.	<i>¿Te parece que hablemos con la profe de inglés para que nos ayude?</i>
5ª CRISIS	La situación ha alcanzado un punto explosivo. Sientes la urgencia de	<ul style="list-style-type: none"> a) <i>¡Paso de ella, no quiero saber nada más!</i> b) <i>Me interesa nuestra</i> 	SE NECESITAN mediadores/as Lograr comprensión y reparar la relación es difícil. Elevado	<i>MEDIADORA: “si quieren podemos trabajar juntas para solucionar este problema y que puedan volver a ser amigas”.</i>



	luchar o alejarte.	<i>amistad</i>	coste: tiempo y esfuerzo.	
--	--------------------	----------------	---------------------------	--



En tu trabajo diario en muchas ocasiones te encuentras en medio de un conflicto entre dos partes, tu forma de actuar puede prevenir su escalada. Algunas de las **estrategias que puedes utilizar para ayudar a prevenir o manejar reacciones de indignación** ante dos partes que están en conflicto son:

- Anímales a que respiren profundamente antes de hablar.
- Que expresen cómo se sienten, intentando ser neutral.
- Advertir que no es momento para tomar decisiones importantes.
- Que piensen que puede pasar si no se tranquilizan, que imaginen por qué la otra persona está alterada.



II. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE CONFLICTOS Y ESTILOS DE MENSAJES.

Muchos conflictos interculturales se generan o escalan debido a una inadecuada comunicación. La auténtica comunicación sola es posible sobre las bases de la igualdad, la no-discriminación y el respeto a la diversidad. Por ello, debemos garantizar que los diferentes elementos del proceso comunicativo que presentamos a continuación se orientan eficazmente hacia la resolución de los conflictos.

Elemento comunicativo del conflicto	Definición	Ejemplo	Pauta adecuada
El comportamiento	La descripción objetiva de la conducta, da la base sobre como vamos a reaccionar	<i>Cuando tú no haces la tarea diariamente..</i>	Describe el hecho de modo claro, sin interpretar. Evita generalizaciones y críticas.
La interpretación	Consiste en dar una significación personal a un comportamiento. Depende de tus creencias, experiencia, humor..	<i>... yo creo que es porque no te tomas en serio mi asignatura....</i>	Añades a la descripción de la conducta tu explicación del hecho.
Sentimientos	Las emociones y sentimientos negativos que provoca la situación de conflicto (Rabia, ansiedad, tristeza).	<i>...eso hace que me sienta frustrado, con rabia....</i>	Describe como te sientes. Trata de utilizar diferentes palabras para describirlos No los exageres.
Las consecuencias	Expresa el efecto que tiene ese hecho en tu vida o en tu comportamiento	<i>... ¿no sé que hacer para que hagas la tarea...?</i>	Describe como te afecta. No uses palabras hirientes.
La intención	-Tu posición frente a la cuestión. -Preguntas a la otra parte.	- <i>Yo no puedo seguir viendo esta conducta tuya</i> - <i>¿qué piensas</i>	Haz preguntas. Expón lo que piensas hacer.



		<i>hacer?</i>	
--	--	---------------	--

Los Mensajes-Yo.

Cuándo comunicamos un mensaje con estos 5 elementos estamos creando lo **Mensajes-Yo**. Estos, están centrados en la persona que habla y deben expresar sus sentimientos en lugar de culpabilizar, reprender o acusar al oyente.

Estos 5 elementos no tienen que estar incluidos siempre en todo mensaje-yo, (pero si al menos la descripción de los **sentimientos**, el **comportamiento** y las **consecuencias**) y tampoco hay un orden o secuencia establecido para expresarlos. Lo importante, es practicarlo en casa, recordando situaciones conflictivas que hayas tenido o visto y expresar luego, cuál sería el mensaje-yo apropiado para esa situación, hasta que interiorices esa manera de expresarte, de comunicarte, para que lo puedas aplicar en situaciones de conflicto en la que estás enfadado/a.

Si el mensaje se emite en un tono positivo y constructivo, el entendimiento entre las dos partes será mejor y las posibilidades de que el conflicto no escale o se resuelva serán mayores.

EJEMPLO. SITUACIÓN:

Elizabeth es una niña peruana de 6º de primaria. Está muy enfadada con Cathaisa porque eligió a otra compañera y no a ella, para hacer el trabajo de historia. Como la relación que existe entre ambas le importa mucho, decide hablar con ella.

MENSAJE YO: " *Estoy muy triste y enfadada porque vas a hacer el trabajo con Lucía en lugar de conmigo, creo que no me elegiste porque al ser de fuera consideras que no sé tanto como ella. No sé con quién, puedo hacer ahora el trabajo. Me gustaría que me dijese porqué lo hiciste y que podemos hacer si quieres seguir siendo mi amiga*".

ACTIVIDAD: Construir MENSAJES-YO

Piensa y escribe 1 o 2 situaciones en las que has tenido un conflicto personal y/o profesional y el mensaje-yo que debiste haber realizado para que el conflicto se resolviese o no hubiese escalado si así ocurrió.

SITUACIÓN 1: _____

MENSAJE-YO 1: _____

SITUACIÓN 2: _____



MENSAJE-YO 2: _____

Identificar y **aceptar los sentimientos** que tenemos es un aspecto fundamental para poder transmitir los mensajes- yo. No siempre es fácil. Los sentimientos son subjetivos. *¿Te han dicho cuando estás muy enfadado/a algo como esto?: "no entiendo por qué te enfadas tanto, no creo que sea para tanto". ¿Qué sientes?* Seguramente más enfado, pues para ti ese hecho te afecta mucho, tengas o no motivo para ello según las demás personas. Comprueba esto realizando la siguiente actividad:

GRÁFICA DE SENTIMIENTOS

1) Ante estas tres afirmaciones puntúa del 1 al 10 según la fuerza con que percibes el sentimiento que te produce el leerlas.

- "Encuentran a un chico de 14 años muerto por consumo de drogas."

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- "La policía agradece a un magrebí en Las Américas"

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- "Un amigo dice que debe prohibirse la entrada de inmigrantes a Canarias".

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2) Pídele a otra persona que las puntúe también.

Observa pues, como un hecho puede provocar en una persona unos sentimientos (rabia, dolor, miedo...) que pueden ser muy fuertes, pero, en cambio, ese mismo hecho para otra persona, lo puede sentir con menor intensidad. Por tanto, ante un conflicto la reacción o el grado de importancia que se le da al mismo, está directamente relacionada con los sentimientos de cada parte implicada. Conocerlos y analizarlos favorece el afrontamiento y la resolución más adecuada

A modo de conclusión, los aspectos a tener en cuenta para realizar una comunicación eficaz y que los conflictos no escalen, serían:

- Expresa el efecto en tu vida o situación inmediata que tiene ese hecho.
- No exageres.
- Céntrate en ti.



- Formula el mensaje-yo de acuerdo con tu estilo de expresión habitual.
- Repite o reformula algunas partes hasta asegurarte que te han escuchado.

III. ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL CONFLICTO

La manera en la que nos enfrentamos a los conflictos viene determinada por:

- a. Nuestra experiencia personal y directa con el conflicto. Si cada vez que tengo un problema lo intento solucionar, eso hace que las relaciones personales mejoren, con lo que ante un nuevo conflicto actuaré de igual forma.
- b. Las actitudes sociales asimiladas acerca del conflicto.
Positivas: *es mejor hablarlo, vamos a sentarnos a discutir...*
Negativas: *No discutan, no pasa nada...*
- c. Modelos de conductas de las personas que están a nuestro alrededor (sí en mi familia los conflictos no se hablan, ni se intentan solucionar, lo más posible es que con ella al menos también tenga ese estilo de respuesta).

Solemos tener un estilo predominante, aunque no siempre se afrontan los diferentes conflictos de la misma manera, pues hay muchas formas de reaccionar ante un conflicto. Lo importante es descubrir que estilo tenemos en la mayoría de las ocasiones y tender a que sea del **estilo TÚ GANAS- YO GANO** el que predomine a nivel personal y profesional, sirviendo también de modelo en el alumnado a la hora de resolver sus conflictos.

¿HUIR, LUCHAR O SOLUCIONARLO?

Seguidamente te vamos a presentar diferentes situaciones del ámbito profesional y personal. Contesta y señala, con sinceridad, cual sería tu respuesta ante estos conflictos:

1) Una madre de una alumna inmigrante te comenta que no está nada de acuerdo con la metodología de trabajo y los materiales didácticos que se usan en tu clase.

- a) Le dices que estás de acuerdo con ella e intentas ajustar la metodología a la que ella te propone.
- b) Le dices que use otro material didáctico en su casa, pero que en clase seguirían con el mismo.
- c) Le comentas que ya hablarán del tema más adelante.



- d) Le comentas, algo molesto/a, que para ti la única metodología y materiales adecuados son los tuyos, y que por tanto lo que comenta no tiene sentido.
- e) Le pides que te explique algo más sus dudas, obtienes más información, ves aspectos interesantes y le dices que alguna de sus sugerencias pueden ser aplicables a lo largo del curso.

2) Un profesor te comenta que necesita el retroproyector para mañana, justo cuando tú lo necesitabas para dar una materia muy compleja.

- a) Le dices que no te importa, que usas la pizarra.
- b) Como la clase es a la misma hora, le dices que él lo use la primera media hora y tú la segunda.
- c) Le comentas que ya pensarás en algo para solucionarlo.
- d) Le dices que tú lo habías solicitado primero y que lo necesitas.
- e) Intentas llegar a un acuerdo de tal manera que los dos puedan disponer del retro (por ejemplo, cambiando la hora de la clase...).

3) Haz quedado con un/a amigo/a para ir de compras a las 18:00, pero te llama para decirte que no puede ir.

- a) Le dices que no te importa, aunque te quedas de mal humor porque tenías que hacer algunas compras importantes.
- b) Le propones que como ya habían quedado, que se de prisa en hacer las gestiones y que se encuentran a las 19:00 en el centro comercial.
- c) Le comentas que vale, y te convences que tampoco era tan importante ir de compras, llamas a una amiga y le cuentas enfadado/a lo que ha pasado
- d) Muy enfadado/a te niegas a cambiar la cita, pues ya lo ha hecho otras veces.
- e) Intentas llegar a un acuerdo de tal manera que los deseos de las dos partes queden satisfechas.

4) Tu madre o tu padre te comenta que quiere apuntarse a ese viaje que siempre habías deseado hacer sólo/a.

- a) Le comentas que estás de acuerdo, aunque deseas ir sólo/a
- b) Le comentas que, pensándolo mejor, pospones el viaje al Extranjero y que van juntos/as a Lanzarote.
- c) Le dices que, pensándolo bien, ya no te apetece hacer el viaje ahora.
- d) Le dices que ¡ni hablar! que en este viaje no quieres compañía.



- e) Le comentas que ahora vas a viajar sólo/a por que así lo tenías previsto, pero le prometes que el próximo viaje lo harán juntos/as.



5) Escribe una situación conflictiva intercultural que te haya pasado recientemente. ¿Cuál fue tu respuesta?

Analiza ahora las respuestas que has contestado teniendo en cuenta que cada estilo concuerda con:

El apartado a) hace referencia al estilo: **SERVILISMO**

El apartado b) hace referencia al estilo **COMPROMISO**

El apartado c) hace referencia al estilo **EVITACIÓN**

El apartado d) hace referencia al estilo **DOMINACIÓN**


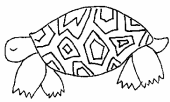
El apartado e) hace referencia al estilo **COLABORACIÓN**

SITUACIÓN	RESPUESTA	ESTILO	OBSERVACIONES
1			
2			
3			
4			
5			




¿Cuál es tu estilo predominante? ¿Actúas de modo diferente según se trate de un conflicto personal o profesional?

Analicemos ahora cada uno de esos estilos, pues según el estilo que usemos el conflicto desaparecerá (colaboración) o en cambio escalará (evitación, dominación...). **Rahim (1982)** define las características fundamentales de los estilos de gestión del conflicto, agrupándolas en cinco categorías, que se recogen en el siguiente cuadro:



ESTILO DE afrontamiento	CARACTERÍSTICAS	¿Cuándo es apropiado	¿Cuándo NO es apropiado?	CONDUCTAS OBSERVABLES
	<p>Se preocupa por sus intereses e intenta ganar el máximo para él. Cree que se ha solucionado el problema cuando ha conseguido lo que quería. Alto interés propio y bajo por los otros. Usa la fuerza, ignora las necesidades de la otra parte.</p> <p>YO GANO- TÚ PIERDES</p>	<p>En situaciones de emergencia</p> <p>Estás seguro de tener razón y te interesan más los resultados que las relaciones.</p> <p>El tema es trivial.</p> <p>Nadie toma la iniciativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La colaboración aún no se ha intentado. • La colaboración con los otros es importante. • Se utiliza de manera rutinaria. • Afecta negativa e innecesariamente a la autoestima de los demás. 	<p>Interrumpir, dominar, subordinar y estereotipar a las personas.</p> <p>Mantener postura arrolladora y aire arrogante.</p> <p>Esconder información, opinión y sentimiento.</p> <p>Escucha ineficaz.</p> <p>Gritar, abusar, culpar y ser sarcástico/a.</p>
	<p>Simula que no pasa nada. No le preocupan ni sus objetivos ni los del otro. Cree que se ha solucionado el problema porque no hay tal problema. Renuncia a la satisfacción de sus intereses como el de la otra parte.</p> <p>YO GANO- TÚ PIERDES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El tema es trivial • La relación es insignificante. • Hay poco tiempo y no hace falta tomar una decisión. • Tienes poco poder y quieres bloquear al otro/a. 	<p>Haz de proteger tanto las relaciones como los temas implicados.</p> <p>Si se utiliza para casi todo.</p> <p>Si hay sentimientos negativos.</p>	<p>-Permitir que se le interrumpa, subordine y estereotipe.</p> <p>-Tener postura débil y aire derrotado.</p> <p>-Reprimir información, opinión y sentimiento.</p> <p>-Mostrar indecisión.</p> <p>-Excusarse, evitar.</p>



ESTILO DE afrontamiento	CARACTERÍSTICAS	¿Cuándo es apropiado	¿Cuándo NO es apropiado?	CONDUCTAS OBSERVABLES
<p>SPRYU ISMO/ AÓN</p> 	<p>Se preocupa sólo por los objetivos del otro. Cree que se ha solucionado el problema cuando el otro está satisfecho. Bajo interés propio, no tiene en cuenta las diferencias y se centra en buscar los aspectos comunes entre ambos para satisfacer al otro.</p> <p>YO GANO- TÚ PIERDES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tema trivial. • No quieres bloquear a la otra persona, ya que la ves debilitada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estás encubriendo un resentimiento. • Quieres ganar aceptación. • Es la condición para obtener la colaboración de los otros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sometimiento. - Complacencia.
<p>COLÓN INIÓN</p> 	<p>Busca la manera de generar ganancias suficientes para que ambas partes puedan realizar sus objetivos.. Alto interés propio y por el otro, comunicación directa entre las partes.</p> <p>YO GANO-TÚ GANAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El temas y la relación son importantes. • La cooperación en sí es importante. • Se necesita un final creativo. • Esperanza en alcanzar los objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hay poco tiempo. • Los temas no son importantes. • Los objetivos de la otra parte están "con toda certeza" equivocados (padre-hijo). 	<ul style="list-style-type: none"> -Manifestar sentimientos, y necesidades. -Mantener postura decidida y aire competente. -Expresar información, opinión y sentimiento. -Escucha activa. -Tomar iniciativa y posiciones claras
<p>COMPROMISO (NEGOCIACIÓN)</p> 	<p>Intenta repartir las ganancias y las pérdidas entre los dos, de manera que cada uno consiga parte de sus objetivos.</p>	<p>Tiempo y recursos limitados.</p> <p>Hay que encontrar una solución, aunque no sea la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es esencial hallar la solución más creativa. • No puedes vivir con las consecuencias. 	<p>Intercambio de concesiones.</p> <p>Se valoran ventajas e inconvenientes de la</p>



	YO PIERDO-TU PIERDES	mejor.		propuestas.
--	-----------------------------	--------	--	-------------



Como vemos, a veces, determinados estilos son adecuados, siendo incluso la mejor manera para conseguir la resolución, al menos momentánea, de un conflicto, así actuar con un estilo de dominación a veces es necesario: por ejemplo, *ante el hecho de que un alumno quiera lesionar a otro, tú no negociarías*. Esta es una situación de emergencia y tú tienes que conseguir que pare. Tu ganarás y él perderá conseguir su objetivo.

Estos 5 estilos de afrontamiento pueden agruparse en tres **Modelos de resolución de conflictos**, según se analice en términos de si consiguen o no los objetivos que tienen cada una de las partes implicadas. A continuación se analizan los diferentes métodos que se utilizan para resolver los conflictos. Ante un desacuerdo, las partes pueden elegir entre tres opciones:

- **Yo Gano-Tú Pierdes:** lo utiliza la gente con autoridad o con poder intelectual. A veces es positivo este método cuando se dispone de recursos limitados y cuando sólo una parte puede quedar satisfecha.

- **Yo Pierdo-Tú Pierdes:** ninguna de las dos partes sale satisfecha, pues las dos pierden o deben ceder en algo. Este modelo es muy usual. Las partes intentarán demostrar que han ganado, pero el resultado demostrará lo contrario. Creen en una satisfacción parcial.

- **Yo Gano-Tú Ganas:** solución satisfactoria para ambas partes. A mayor complejidad del conflicto (por el tema, las personas implicadas, los intereses...) este tipo de resolución es la que debe de primar.



RECUERDA

Yo Gano-Tú Pierdes	Yo Gano-Tú Ganas	Yo Pierdo-Tú Pierdes
<ol style="list-style-type: none"> 1. SERVILISMO 2. EVITACIÓN 3. DOMINACIÓN 	COLABORACIÓN	COMPROMISO



IV. ETAPAS DE LA RESOLUCIÓN CONFLICTOS

1. CREAR ATMÓSFERA

OBJETIVO: Producir las condiciones personales y ambientales adecuadas que permitan una comunicación eficaz.

- **Preparación personal.** Actitud positiva hacia el compromiso, búsqueda de soluciones, y honestidad. Debes conocer el lenguaje y el sistema de valores de la otra parte.
- **Tiempo:** reúnete en un momento que sea satisfactorio para ambas partes, y ya calmadas.
- **Lugar:** En un lugar aceptable tranquilo (sin distracciones, ruidos) y que ofrezca igualdad de poder.
- **Afirmaciones de apertura:**
 - * Crea un clima de confianza, aprecio y confidencialidad. (*"Esta relación es importante y me gustaría que siguiera así..."*).
 - * Verbaliza la confianza en encontrar soluciones mutuamente aceptables. (*"quiero oír tu punto de vista, me alegro que a ti te interese también..."*)
 - * No interrumpir, no insultar.

2. DEFINIR EL CONFLICTO

OBJETIVO: Describir el problema o lo que ha causado el conflicto, los hechos.

1. DEFINIRLO ES FUNDAMENTAL Y NO SIEMPRE ES FÁCIL. Aclarar las partes. Elimina todo tipo de cuestiones "fantasma" que surjan a partir de malas percepciones. Separa a las personas del problema en sí.
2. Sé claro/a contigo mismo/a y con la otra persona, con respecto a cómo se siente y a cómo percibe el problema. Usa "**afirmaciones yo**", para decirle a la otra persona cómo te sientes (*me siento mal cuando...*), en lugar de "**afirmaciones de tú**" para culparla.
3. Pregunta y escucha de forma activa, sin interrumpir y con empatía.
4. Elimina los estereotipos. Evita apretar "botones o temas calientes".
5. Reconoce las necesidades legítimas de la otra persona y las tuyas, así como que los intereses son múltiples.



6. Si el problema es complejo, divídelo en partes y vete resolviendo cada una.
7. Distingue entre las necesidades reales y los deseos secundarios. Identificar los objetivos fundamentales del otro/a que puedes aceptar.
8. Céntrate en la cuestión presente. Del pasado recuerda buenas resoluciones.
9. Recuerda la importancia de la relación a largo plazo.
10. Recuerda que para definir el conflicto les puede ayudar tener hecho cuál sería el **Mapa** de este conflicto

Expresión incorrecta (Afirmaciones-tú)	Expresión correcta (Afirmaciones YO)
"No me estás entendiendo"	¿Tal vez no me he explicado?
"Vas a tener que cambiar para mejorar la relación"	¿Qué puedo hacer para cambiar la relación y que todo vaya mejor?
"Parece que no le preocupa el comportamiento de su hijo"	Puede ser que yo no le he sabido transmitir lo importante que es su colaboración para que su hijo haga...

3. EXPOSICIÓN DEL CONFLICTO

OBJETIVO: Exponer cada parte implicada su visión de los hechos

- 1) La primera parte cuenta su versión de la historia (hechos y sentimientos) mientras la otra parte escucha.
- 2) La segunda parte repite lo que la primera parte ha dicho y después hace preguntas para comprender mejor situación.
- 3) Se repiten los pasos 1 y 2 con la segunda parte, que cuenta su versión de la historia y la primera parte escucha y repite luego lo que ha dicho para comprobar que le ha entendido.

4. GENERAR SOLUCIONES

OBJETIVO: Generar el soluciones para elegir la que satisfaga mejor los intereses de ambas partes.



1) Escucha activa. Para ello deberás tener en cuenta:

- a) **Mostrar interés:** mantener el contacto ocular y afirma con la cabeza.
- b) **No juzgar prematuramente.** Permanece neutral
- c) **Hacer preguntas abiertas.**

d) **Eliminar las distracciones** (Telef. móvil, sueño...).

e) **Reformular:** expresar en otros términos el pensamiento y las emociones del otro, no repitiendo totalmente sus palabras, y sin enjuiciar.

f) **No interrumpir, ni aconsejar.**

Debemos resaltar que la escucha activa se puede utilizar de tres formas según el tipo de situaciones de conflicto que se trate. Como información, afirmación o inflamación.

a) **Información.** Para conseguir la mayor información posible puedes: **preguntar**, enterándote de cuáles son sus necesidades, **corroborar**, para asegurarte que has escuchado y entendido, y **resumir** para asegurarte de que ambas partes están de acuerdo acerca de los hechos.

b) **Afirmación.** Este tipo de escucha tiene por objeto que la otra persona hable. La meta del oyente es reconocer los sentimientos de dicha persona y que ella misma se pueda escuchar. Para ello, te puede ayudar explorar el problema, verificar sus sentimientos, preguntándole como se siente, si no lo has entendido vuelve a preguntarle, o bien reconduce la conversación centrándola en el tema en cuestión. Permite que los silencios ocurran.

Recuerda que el hablar contigo le está ayudando a resolver el conflicto.

c) **"Inflamación".** Aquí la persona que te habla está ya irritada, enfadada... si le respondes en el mismo tono, la situación empeorará, para que esto no ocurra, puedes hacer lo siguiente:

No te defiendas, ni trates de vengarte, pues el conflicto escalará. Exprésale cómo se está sintiendo. Reconócele su punto de vista. Procura que te hable más para profundizar y saber si hay algo más detrás de la emoción. Al final, explica tu punto de vista cuando se haya calmado y pregúntale qué se puede hacer para cambiar las cosas. Si se alteran de nuevo, utiliza la escucha activa.

2. Prepárate para discusiones inventándote opciones nuevas y específicas que satisfagan las necesidades compartidas. No las consideres como objetivos finales, sino como puntos de partida. Juntos considerarán



nuevas posibilidades. Distingue entre inventar y decidir. *Por ejemplo, para aquella madre que se quejaba de la metodología de trabajo del Centro, se le puede plantear como una posibilidad que acuda a la clase unos días y valore con conocimiento de causa dicha metodología.*

3. **VALE TODO. (BRAINSTORMING).** Cuantas más soluciones generes, más posibilidades tendrás de que exista una buena. Reglas básicas para realizarlo:



- CUANTAS MÁS IDEAS MEJOR
- COPIARLAS DE FORMA ÍNTEGRA
- LAS ALTERNATIVAS PUEDEN SER “SIN PIES NI CABEZA”
- DEJAR A UN LADO LA CRÍTICA
- RESPETAR SILENCIOS Y TURNOS

4. Cuidado con las respuestas preconcebidas. Evita los estereotipos. *Por ejemplo, las niñas de un Colegio se quejan de que solo hay fútbol como actividad extraescolar. La solución aportada por el profesorado es poner clase de ballet.*

5. LLEGAR A ACUERDOS DE BENEFICIO MUTUO

OBJETIVO: Seleccionar aquellas soluciones que satisfagan a ambas partes.

De las soluciones generadas, intenta seleccionar sólo aquellas que tienen ventajas para ambas partes (Yo gano-tu ganas). De ellas elige aquella que puedan realizar las dos partes. El resto no las elimines del todo por si la seleccionada no es eficaz. Para ello:

1. Considera las necesidades de ambas partes y saldrán ganando. Evita un “concurso de deseos”. Céntrate en la razón, no en la presión. No te dejes “pisotear”.
2. Las “soluciones” adoptadas deberán ser operativas (dónde, cuándo, cómo...). Diseña los pasos que no den lugar nunca a ventajas injustas para ninguna de las partes.
3. Evita ser inflexible, exigir o amenazar, esto destruye la resolución de problemas de modo cooperativo. Reconoce los elementos no negociables. Recuerda que debes centrarte en los intereses, no en las posiciones,



llega a acuerdos sobre pequeñas cosas. No tienes que estar de acuerdo en todo.


4. Dispón de soluciones de "recambio".

6. EVALUAR Y VALORAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS

OBJETIVO: Comprobar que la solución aplicada resuelve el conflicto.

- 1) Establece un tiempo para el seguimiento por si surgieran problemas inesperados, y ayuda también a no romper lo acordado.
- 2) La evaluación debe ser constante. Repasando el proceso seguido y aprendiendo de los éxitos y fracasos.

Para evaluar y valorar si el acuerdo adoptado es una buena solución podemos ayudarnos haciéndonos las siguientes cuestiones:

1. ¿La solución es específica? responde a:
 - a. ¿Quién?
 - b. ¿Cuándo?
 - c. ¿Dónde?
 - d. ¿Cómo?
 2. ¿Es equilibrada? (las dos partes pueden llevarla a cabo)
 3. ¿Pueden hacer lo que prometen?
 4. ¿Solucionará el problema?
- 3) "Prémiate", así mejora tu autoestima, al ver que has logrado un cambio (personal, social...)
- 

ASPECTOS A RECORDAR:

1. Expresa tu enfado de forma constructiva. Las emociones son legítimas y se han de comunicar. Canaliza la energía del enfado. Céntrate en el comportamiento del enfado, no en la persona que te lo produce.



2. Define tu mejor alternativa para llegar a un acuerdo negociado. Busca una tercera parte que facilite las cosas cuando tú y la otra parte no cuenten con las habilidades necesarias y cuándo parezca que no puedan tratar sus diferencias.
3. Recibe el enfado de la otra persona de forma no defensiva. No reacciones a los arrebatos emocionales de la otra persona. Busca que se esconde en dicho enfado, por si pueden hacer algo juntas.

EJEMPLIFICANDO

A continuación vamos a exponer un **ejemplo** de cómo sería el proceso de resolución de un **conflicto educativo intercultural**. Para ello podemos centrarnos en el conflicto expuesto en páginas anteriores *aquella madre (Marcela) que se quejaba de la metodología de trabajo del Centro educativo en el que estudia su hijo de 1º de ESO, El conflicto surge porque David le contesta algo mal, según ella cuando se lo plantea, y nota que después de aquello ya no se saluda como antes.*

David un profesor de secundaria que se ha formado en el proceso de Resolución de conflictos educativos interculturales, intentando poco a poco interiorizar todo el proceso, para aplicarlo en todo tipo de situaciones, personales y profesionales, se encuentra con este conflicto pues él, en principio, aunque conoce las limitaciones del sistema educativo español, considera que Marcela es algo "enterada", como otras madres que ha tenido del país que procede ella.

1) Crear atmósfera.

David lo primero que se plantea es que le interesa aclarar el tema con Marcela, para ello busca un lugar tranquilo que puede ser la cafetería del Centro, a una hora en la que el alumnado es escaso.

David: "a los dos nos interesa la educación de Nestor y que obtenga las mejores notas...me interesa saber tu opinión, tus preocupaciones..."

Marcela: yo también quiero que me escuche pues el otro día...

2) Definir el conflicto

David intenta olvidar experiencias pasadas de conflictos que no tuvieron éxito, ni comentar conductas negativas de Nestor, para no mezclar temas, y además es un botón caliente para Marcela.

Coge papel y lápiz para anotar juntos y hacer, si les ayuda, el Mapa del conflicto. Comienzan a hablar sobre lo ocurrido, aclarando partes y descubriendo las verdaderas necesidades.



3) Exposición del conflicto

David: Puede ser que el otro día cuándo me comentaste el tema no lo acepte de buenas maneras, pero me lo dijiste muy enfadada, a la salida de clase cuándo ya estoy muy cansado y delante de más madres. Pero ahora quiero conocer tus preocupaciones...

Marcela: de acuerdo, me quieres decir qué...pues verás, para mí la tarea para casa...

David: deja que repita lo que has dicho a ver si lo he entendido...a tí lo que te preocupa es....Veo que también estás muy molesta...

4) Generar soluciones

David: Vamos a ver qué podemos hacer, qué puedo hacer para que tú confíes más en la metodología del centro (entre los dos generan varias alternativas):

- Marcela debe no preocuparse.
- Marcela va a clase y ve la metodología.
- Dar más tarea para casa.
- Estudiar la metodología de su país y ver si se pueden utilizar cosas interesantes.
- David le da clases a Marcela para que vea o no su eficacia.
- Aguantarse Marcela y si no quiere irse a su país.

5) Llegar a acuerdos de beneficio mutuo

De todas las soluciones aportadas se elige aquella o aquellas Tú ganas -Yo gano

Marcela: que te parece si yo....

David: vale yo también puedo...

6) Evaluar y valorar los resultados obtenidos

David (dos semanas después): ¿qué tal Marcela?

Marcela: Muy bien, veo a mi hijo más concentrado y creo que el acuerdo al que llegamos lo estamos cumpliendo...

Aquí hemos visto a modo esquemático, cómo cuidando el ambiente, la comunicación, y afrontando lo antes posible el conflicto, las posibilidades de su resolución son muchas, Tener en cuenta también que a veces, las soluciones son difíciles de alcanzar, nuestro objetivo sería entonces que al menos resolviese una parte del mismo, o bien simplemente que no escale, pues



recordamos que algunos conflictos no pueden resolverse, sobre todo si están relacionados con valores.

ACTIVIDAD:

Ejemplifica, ahora tú, una situación educativa intercultural en la que se apliquen todas las etapas de la resolución de conflictos.



V. LA MEDIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Pese a tener habilidades e interés, no siempre para dos personas es fácil resolver un conflicto. Si hay mucha desconfianza, no hay comunicación o si son muchas cuestiones y complejas, les es difícil identificarlas. De ahí que tengan que buscar ayuda externa, de una tercera parte que media, o actúa como puente entre ambas. Existen varios métodos externos para la resolución de conflictos:

1) La justicia: Representa la intervención del poder del estado; las partes encuentran la solución a través del litigio en los tribunales.

2) El arbitraje: Un tercero facilita el proceso, representa a alguna institución que tiene autoridad para exigir el posterior cumplimiento del acuerdo alcanzado. Ambas partes acuerdan cumplir con la decisión. Es más breve y barato que la justicia.

3) La conciliación: La 3ª parte (conciliadora) facilita la comunicación entre las partes para que expresen sus sentimientos y necesidades, identifica cuestiones y explora soluciones. Su objetivo es que sean aceptadas por las partes y que mejore la relación entre ambas. Formula propuestas de solución.



4) La mediación: En los centros escolares se trataría de que un tercero imparcial (profesor/a o alumno/a) asiste o facilita la negociación de las partes, (profesorado, alumnado, familias...) y permite alcanzar un acuerdo al que les hubiera sido difícil llegar de no haber contado con esa asistencia.

Detallaremos un poco más este último enfoque:

Nos vamos a imaginar ahora la siguiente situación: Una maestra aborda a Javi, mediador intercultural del centro, y le comenta: "Cuándo venga la Sra. Sufiya a recoger a su hija pregúntale ¿por qué su hija aún no ha traído los papeles firmados que le puse en su mochila?". **¿Qué debe de hacer/decir Javi?** Lo primero que puede hacer es ver qué ha pasado y por qué no se lo puede decir la profesora directamente. Su objetivo sería que fueran ellas primeramente las que solucionasen el problema. Una vez delimitado que



necesitan de ayuda externa para resolver el conflicto los pasos que tendría que establecer Javi sería los que se presenta en el cuadro siguiente:



FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN

FASES	OBJETIVO	FORMA DE DESARROLLARLA POR EL EQUIPO MEDIADOR
1. Premediación	Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación.	<p>Determinar 1º si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambas partes necesitan de una 3ª para resolver el problema - Son necesarias otras actuaciones previas. - El espacio y el tiempo son las más favorables. - Elección de mediadores/as adecuada: DOMINIO DE LAS BARRERAS LINGÜÍSTICAS Y CULTURALES QUE INFLUYEN EN LA RELACIÓN <p>PASOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones. • Hablar con las partes por separado para que cuenten su versión (ventilar el conflicto, descargar, generar confianza) • Explicarles el proceso: reglas y compromisos, importancia de su colaboración.
2. Presentación y reglas de juego Quiénes somos y cómo va a ser el proceso	Crear confianza en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones personales. • Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: objetivos, expectativas, papel de los mediadores. • Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros. • Aceptar unas normas básicas: no interrumpirse, no utilizar lenguaje ofensivo, fumar o no... <p>Tener previsto: Espacio, tiempo, papel...</p>



FASES	OBJETIVO	FORMA DE DESARROLLARLA POR EL EQUIPO MEDIADOR
<p>3. Cuéntame ¿Qué ha pasado?</p>	<p>Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos. Poder desahogarse y sentirse escuchados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes. • Generar pensamiento sobre el conflicto: objetivos personales en el conflicto, sentimientos personales y de la otra parte. • Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle. • Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, no interrogar. • Escuchar activamente, • Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes. • No valorar, ni aconsejar, ni definir, justo o injusto.
<p>4. Aclarar el problema ¿Dónde estamos?</p>	<p>- Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes. - Utiliza el ANALISIS DEL CONFLICTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una transformación positiva del conflicto. • Conseguir una versión consensuada del conflicto. • Tratar los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza. • Explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses y valores.
<p>5. Proponer soluciones ¿Cómo salimos?</p>	<p>Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones. • Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte. • Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra. • Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones. • Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas.
<p>6. Llegar a un acuerdo ¿Quién hace qué, cómo, cuándo, y donde?</p>	<p>Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo. • El acuerdo deberá ser: equilibrado, claro, realista, que mantenga expectativas de mejora de relación y evaluable. Redactado por escrito hacer copias.



		<ul style="list-style-type: none">• Felicitar a las partes por su colaboración
--	--	--



Análisis del conflicto en un proceso de mediación

Para llevar a cabo el proceso de mediación hacer **el análisis del conflicto** o el **Mapa del conflicto** nos puede ayudar a ver el problema más detalladamente. Los encuentros con ambas partes (de modo conjunto o por separado) te van a dar la información necesaria para realizarlo, y con él, facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones al conflicto en el que actúas como puente entre las partes en conflicto. Veamos un ejemplo con los elementos o aspectos a analizar:

Define el problema (resumido, como un titular de prensa)

Dos compañeras que se llevan mal tienen que hacer un trabajo de grupo.

Elementos	Parte "A"	Parte "B"
Protagonistas - ¿Quiénes son? - ¿Qué influencia ejercen terceros?	WARIS(Senegal)	Laura (Tenerife)
Relación - Poca relación/mucha relación. - Confianza/desconfianza. - Amistad/hostilidad.	Compañera, no mucha amistad	Compañera, no mucha amistad
Sentimiento - ¿Cómo se siente?	Tiene miedo y preocupación pues cree que Laura prefiere a sus amigas blancas.	Molesta y enfadada pues quiere sacar buena nota pero no quiere trabajar con ella, quiere disimular ante el profesor
Proceso y momento del conflicto - ¿Cuánto tiempo lleva el conflicto? - El conflicto está: relajado, latente, polarizado..).	Ella no se había dado cuenta de que tenía un problema con Laura.	El conflicto estaba latente. Ahora ha salido
Intereses. Necesidades - ¿Qué le interesa resolver? - ¿Porqué o para qué lo pide?	Su verdadero interés es ver que no es rechazada	Que el conflicto no le afecte a sus notas
Posiciones ¿qué pide o exige?	Trabajar con ella si se convence de que Laura le aprecia.	No quiere trabajar con Waris
Soluciones - ¿Qué propone para resolverlo?	No lo tiene claro, no le importaría hacerlo	Cada una hace una parte del trabajo y luego se entrega al



		profesor
--	--	----------

Después de esta recogida de datos o notas aportadas por ambas partes, él o la mediadora continuará con las fases del proceso de mediación para conseguir motivar a las partes a que generen soluciones y que lleguen finalmente a un acuerdo estableciendo prioridades si es necesario.

Puedo utilizar la mediación cuando...	NO puedo utilizar la mediación cuando...
<ul style="list-style-type: none"> - Las partes deben continuar con la relación. - Las partes se sienten incómodas. - Afecta el conflicto a otras personas. - Las partes desean reestablecer la relación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hechos muy recientes. Todo en "caliente" aún. - Desconfianza entre las partes. - Problemas complejos que exceden de lo que puede hacer la mediación: drogas, malos tratos, suicidios, faltas de disciplina muy graves ...



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

HOCKER, J. L. y WILMOT, W.W. **Interpersonal Conflict**. Dubuque (Iowa): W.C.Brown. (1985)
RAHIM, R.A. **Managing conflict in Organizations**. (2nd ED.) NET York: Praeger.

PARA SABER Y PRÁCTICAR MÁS

ALZATE, R. **Resolución del conflicto**. Tomo I y II. Ediciones mensajero. Bilbao. (2000)

AMANI Colectivo Educación intercultural. **Análisis y resolución de conflictos**
Ed. Popular, Madrid, 1994

BRANDONI, F. (Comp.) (1999). **Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias**. Buenos Aires. Paidós.

CADAVID PÉREZ, F. (Coord.) (1996). **Pedagogía de la Tolerancia. Manual del Facilitador**. Medellín.

CORNELIUS y FAYRE. **Tu ganas yo gano**. Ediciones Gaia. Madrid. 1995

FISHER, R. y URY, W. (1997). **Obtenga el sí o el arte de negociar sin ceder**. Barcelona. Gestión 2000.

KINDLER, H. (1998) **Cómo gestionar los conflictos**. Cómo utilizar constructivamente las diferencias. Madrid. Editorial Centro de Estudios R. Areces

Bourhis R. Leyens J.P. **Estereotipos, discriminación y relaciones entre grupos**. Editorial Mac Granhill. Madrid. 1996

KOLB, D. M. y cols. (1996) **Cuando hablar de resultado. Perfiles de mediadores**. Barcelona. Paidós.

LEDERACH, J. P.; CHUPP, M. (1995). **¿Conflicto y violencia? ¡Busquemos alternativas creativas!. Guía para facilitadores**. Guatemala: Ediciones Clara-Semilla.

JOHNSON, D.; JOHNSON, R. y HOLUBEC, E. (1999). **El aprendizaje cooperativo**. Barcelona. Paidós.

MARC, E. y Picard, D. **La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación**. Paidós. Bs. As

MOORE, C. W. (1995). **El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos**. Barcelona. Granica.

RODRÍGUEZ ROJO, M. (Coord.) (1995). III Congreso estatal de Educación para la Paz: **Hacia un movimiento de educación para la paz**. Valladolid: Departamento de Didáctica y Organización Escolar de la Facultad de Educación de Valladolid.

ROZEMBLUM DE HOROWITZ, S. (1998). **Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo**. Buenos Aires. Aique.

SLAIKEU, C. A. (1996). **Para que la sangre no llegue al río**. Barcelona..



TORREGO, J.C. (Coord..). (2000a). **Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores**. Madrid. Narcea.

URANGA, M. (1997). Experiencias de mediación escolar en Gernika. **Aula de Innovación Educativa**. Nº 65. Octubre; pp. 65-68.

VVAA (1997). **Programa para trabajar la tolerancia y el respeto a la diversidad en ESO**. Barcelona. Centro de Documentación SOS Racismo.

Instituto de estudios pedagógicos Somosaguas. **Interculturalidad y cambio educativo**. Hacia comportamientos no discriminatorios. Narcea, S.A. Madrid. 1994.

Moreno Lorite, C. **Racismo en las imágenes**, cuadernos África América Latina. SODEPAZ. Madrid. 1990.

ENLACES WEB DE INTERÉS

<http://www.pangea.org/edualter/>

Edualter es una red de recursos en educación para la paz, el desarrollo y la interculturalidad. Ofrece materiales con propuestas pedagógicas útiles para trabajar tanto a nivel de educación formal como no-formal; direcciones con un listado de personas y de grupos que trabajan o están relacionados con la Educación para la Paz, el Desarrollo y la Interculturalidad; bibliografía con más de 600 fichas de libros y materiales (vídeos, juegos,

<http://www.pangea.org/pacoc/>

Es la página personal de Paco Cascón que proporciona acceso a enlaces interesantes: "mis" páginas, prensa en castellano, recursos de internet, el sur existe, alternativos y ecologistas, paz y antimilitarismo...

<http://www.cip.fuhem.es/violencia/revbiblio.html>

El presente documento, elaborado por Rocío Lleó Fernández, es una interesante revisión bibliográfica de lo investigado, estudiado y publicado sobre un tema de plena actualidad como es el de la VIOLENCIA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

<http://www.mediacioneducativa.com.ar/experien2.htm> CARME ROMERO DURÁN. Maestra y mediadora. "Experiencia de Resolución Pacífica de Conflictos en un Centro de Educación Primaria de Olot.

<http://centros5.pntic.mec.es/cpr.de.coslada/Ponencia1.htm> JUAN CARLOS TORREGO. Jefe del Departamento de Orientación del Centro Regional de Innovación y Formación "Las Acacias" (Madrid. "El proceso de mediación escolar en los IES de la comunidad de Madrid"

<http://www.gernikagogoratuz.org/> Es un Centro de Investigación por la Paz y Transformación de Conflictos del Parlamento Vasco.



<http://www.inter-mediacion.com/> Es una compañía internacional fundada en 1996 con el propósito de ofrecer servicios tanto a nivel individual como organizacional en los campos de educación, consultoría, investigación y publicaciones en resolución de conflictos. La oferta de estos servicios se basa en un enfoque sistémico, profundamente respetuoso de las diferencias culturales, y de la dignidad de las partes en disputa.

www.solomediacion.com se pueden encontrar información interesante sobre la mediación, actualizada y constantemente ampliada con nuevos contenidos y servicios. Asimismo, ofrece sus servicios para intervenir como tercero neutral.



EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

1. ¿De las siguientes afirmaciones cuál crees que NO es necesaria para afrontar de manera más eficaz la solución de conflictos interculturales?

- a) Conocer los estereotipos y expectativas que tenemos sobre determinada cultura o raza.
- b) Analizar lo qué entiende cada parte por "conflicto".
- c) Conocer el sistema de valores que impera en cada cultura.
- d) No se necesita tener empatía.

2. ¿Qué beneficios tiene la resolución adecuada de conflictos?

- a) Quedan sentimientos negativos por lo dicho u oído.
- b) Puede llevar a una situación sin salida
- c) Se construyen relaciones sociales de calidad y duraderas.
- d) Afecta a las relaciones negativamente.

3. Si entre dos personas surge un conflicto porque ambas quieren la misma cosa. ¿cuál es la causa o el objeto de dicho conflicto?

- a) Sobre recursos.
- b) Sobre necesidades psicológicas.
- c) Sobre valores.
- d) Sobre hechos o datos.

4. Unos chicos canarios escriben en su colegio, donde hay niños negros, una pintada diciendo: "fuera negros ". ¿Qué tipo de conflicto es éste?

- a) Intrapersonales.
- b) Interpersonales.
- c) Intragrupal.
- d) Intergrupales.

5. Los conflictos son dinámicos y pueden crecer y decrecer. Señala cuál de estos aspectos favorece el que un conflicto crezca y complique más su resolución.

- a) Aumentan gritos, miedo,
- b) Comunicación positiva.
- c) Las emociones negativas se expresan de modo verbal.
- d) Las amenazas son reducidas



6. ¿En qué etapa del conflicto es una posibilidad que intervenga una persona que medie entre las partes?

- a) Crisis.
- b) Malentendido.
- c) Tensión
- d) Incidente

7. Contesta que estilo de afrontamiento a un conflicto corresponde la siguiente definición: "se preocupa por sus intereses e intenta ganar el máximo para él. Cree que se ha solucionado el problema cuando ha conseguido lo que quería"

- a) Colaboración/Integración
- b) Compromiso
- c) Dominación
- d) Evitación.
- e) Servilismo/Acomodación

8. "Crear atmósfera" es una de las etapas de la resolución conflictos cuyo objetivo es producir las condiciones personales y ambientales adecuadas que permitan una comunicación eficaz. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta?

- a) Preparación personal. Actitud positiva hacia el compromiso, búsqueda de soluciones, y honestidad. Debes conocer el lenguaje y el sistema de valores de la otra parte.
- b) Tiempo: reúnete en un momento que sea satisfactorio para ambas.
- c) Lugar: lo más adecuado es que te cites en aquel ambiente que tú te encuentres cómodo/a y que puedas demostrar, cierto poder, a la otra parte.
- d) Crear un clima de confianza, aprecio y confidencialidad

9. ¿Que tipo de resolución externa de conflictos se define como: un tercero imparcial asiste o facilita la negociación de las partes y permite alcanzar un acuerdo?

- a) La justicia.
- b) El arbitraje
- c) La conciliación
- d) La mediación

10. Mediar implica:

- a) Construir puentes.



- b) Cerrar caminos
- c) Interrogar, valorar.
- d) Ofrecer soluciones a las partes implicadas.

CORRECCIÓN DE LA EVALUACIÓN

1. De las siguientes afirmaciones ¿cuál crees que no es necesaria para afrontar de manera más eficaz la solución de conflictos interculturales?

- a) Conocer los estereotipos y expectativas que tenemos sobre determinada cultura o raza. **SI**. Pues determinan nuestra visión del problema y el estilo de afrontamiento.
- b) Analizar lo que entiende cada parte por "conflicto". **SI** Es imprescindible cuando las partes son de diferentes culturas, así como el modo que tienen de afrontarlo y resolverlo, pues pueden ser muy diferentes y pueden obstaculizar el proceso de resolución.
- c) Conocer el sistema de valores que impera en cada cultura. **SI**. Con esto conseguimos no hacer juicios de valor y no rechazar algo que vemos extraño desde un primer momento, sino profundizar y poder ver como normal una conducta chocante, dándole significado casi sin darnos cuenta.
- d) No se necesita tener empatía. **NO**. La empatía es fundamental y está basada en ponerse en el lugar de la otra persona, entender sus motivaciones y los patrones que guían su conducta y su percepción de la realidad, aunque no estés de acuerdo.

2. ¿Qué beneficios tiene la resolución adecuada de conflictos?

- a) Quedan sentimientos negativos por lo dicho u oído. **No**. El expresar el conflicto libera los sentimientos negativos.
- b) Puede llevar a una situación sin salida. **No**. Con la resolución del conflicto se aprende a resolver problemas y de una manera creativa.
- c) Se construyen relaciones sociales de calidad y duraderas. **SI**. Puesto que al profundizar en el tema del conflicto se eliminan malentendidos y se conoce más a la otra persona descubriendo cuáles son las verdaderas necesidades.
- d) Afecta a las relaciones negativamente. **No**. Las relaciones personales mejoran.

3. Si entre dos personas surge un conflicto porque ambas quieren la misma cosa. ¿cuál es la causa o el objeto de dicho conflicto?

- a) Sobre recursos. **SI**. Hace referencia a cosas u objetos, pero también recursos sociales, económicos..



- b) Sobre necesidades psicológicas. **No**. Aquí se hace referencia al poder, amistad, pertenencia y realización.
- c) Sobre valores. **NO**. Se está hablando de un objeto, no del sistema de valores.
- d) Sobre hechos o datos. **NO**. Se basan en malentendidos o información errónea de tipo simple,

4. Unos chicos canarios escriben en su colegio donde hay niños negros una pintada diciendo "fuera negros". ¿Que tipo de conflicto es este?

- a) Intrapersonales. **NO**. Ocurren dentro de la mente de la persona (objetivos distintos, uso del tiempo, decisiones, cuestiones morales).
- b) Interpersonales. **NO**. Conflicto entre dos o más personas.
- c) Intragrupal. **NO**. Conflicto entre los miembros de un mismo grupo (una clase, colectivo, raza ...)
- d) Intergrupales. **SI**. Se da entre grupos que pueden ser de diferente tamaño, (niños canarios/inmigrantes, colectivos de profesores/alumnado...) lo difícil aquí, está en identificar y afrontar las múltiples necesidades, valores y preocupaciones que los grupos manifiestan.

5. Los conflictos son dinámicos y pueden crecer y decrecer. Señala cuál de estos aspectos favorece el que un conflicto crezca y complique más su resolución.

- a) Comunicación positiva. **NO**.
- b) Aumentan gritos, miedo. **SI**
- c) Las emociones negativas se expresan de modo verbal. **NO**
- d) Las amenazas son reducidas. **NO**

6. ¿En qué etapa del conflicto es una posibilidad que intervenga una persona que medie entre las partes?

- a) Crisis. **NO**. La mediación es imprescindible, no sólo una posibilidad.
- b) Malentendido. **NO**. Aún es muy fácil solucionar el conflicto si ambas partes cooperan para ello.
- c) Tensión. **SI**. Proceso solución de problemas es aún una posibilidad. Se puede ya solicitar una mediación.



d) Incidente. **NO**. El conflicto se ha agravado, pero aún no se necesita a una persona que medie.



7. Contesta que estilo de afrontamiento a un conflicto corresponde la siguiente definición: "se preocupa por sus intereses intenta ganar el máximo para él. Cree que se ha solucionado el problema cuando ha conseguido lo que quería"

- a) Colaboración/Integración: **NO**. Aquí se busca la manera de generar ganancias suficientes para que ambas partes puedan realizar sus objetivos. Cree que se ha solucionado el problema cuando los dos han conseguido lo que querían.
- b) Compromiso **NO**. Intenta repartir las ganancias y las pérdidas entre los dos, de manera que cada uno consiga parte de sus objetivos. Cree que se ha solucionado el problema cuando nadie gana ni pierde del todo.
- c) Dominación: **SI**. Se preocupa por sus intereses intenta ganar el máximo para él.
- d) Evitación. **NO** simula que no pasa nada, que no hay ningún problema que solucionar, no le preocupan ni sus objetivos ni los del otro.
- e) Servilismo/Acomodación: **NO**. Se preocupa sólo por los objetivos del otro. Cree que se ha solucionado el problema cuando la otro parte está satisfecha.

8. "Crear atmósfera" es una de las etapas de la resolución conflictos cuyo objetivo es producir las condiciones personales y ambientales adecuadas que permitan una comunicación eficaz. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta?

- a) Preparación personal. **SI** Se necesita una actitud positiva hacia el compromiso, búsqueda de soluciones, y honestidad. Debes conocer el lenguaje y el sistema de valores de la otra parte.
- b) Tiempo: **SI** reúnete en un momento que sea satisfactorio para ambas partes, y ya calmadas.
- c) Lugar: **NO**. Siempre deberá ser en un lugar aceptable, tranquilo (sin distracciones, ruidos) y que ofrezca igualdad de poder.
- d) Crea un clima de confianza, aprecio y confidencialidad. **SI**. Con afirmaciones de apertura, de interés, sin interrupciones, ni insultos.



9. ¿Qué tipo de resolución externa de conflictos se define cómo?: Un tercero imparcial asiste o facilita la negociación de las partes y permite alcanzar un acuerdo.

- a) La justicia: **NO**. Representa la intervención del poder del estado; las partes encuentran la solución a través del litigio en los tribunales.
- b) El arbitraje: **NO**. Un tercero facilita el proceso, representa a alguna institución que tiene autoridad para exigir el posterior cumplimiento del acuerdo alcanzado. Ambas partes acuerdan cumplir con la decisión.
- c) La conciliación: **No**. La 3ª parte (conciliador) facilita la comunicación entre las partes para que expresen sus sentimientos y necesidades, identifica cuestiones y explora soluciones.
- d) La mediación: **SI**. Se trataría de que un tercero imparcial (profesor/a o alumno/a) asiste o facilita la negociación de las partes, (profesorado, alumnado, familias...) permitiendo alcanzar un acuerdo al que les hubiera sido difícil llegar de no haber contado con esa asistencia.

10. Mediar implica:

- a) Construir puentes. **SI**. La persona que media sirve de unión, de puente de comunicación entre ambas partes.
- b) Cerrar caminos **NO**. El resolver el conflicto ayuda a abrir caminos.
- c) Interrogar, valorar. **NO**. Se necesita animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio.
- d) Ofrecer soluciones a las partes implicadas. **NO**. Nunca debe aportar soluciones. Son las partes las que las proponen.