

## ALGUNAS ESTRATEGIAS EN CONFLICTOS

Thomas Gordon propone una ventana de actitudes y actividades para lograr una comunicación afectiva, efectiva, sin violencia. En diferentes situaciones se sugieren diferentes estrategias:

¿Quién tiene el problema?	¿Qué hay que hacer?
Ninguno/a de l@s dos	Saber animar, estimular
El(a) alumn@ tiene un problema	Escucha Activa
Yo (maestr@) tengo un problema	Cambiar el ambiente Establecer una rutina Cambiar yo mism@ Emitir un mensaje en 'YO'
Ambas partes tenemos problemas Conflicto de Necesidades Conflicto de Valores	Resolución Noviolenta Del Conflicto

### 1. Cuando no hay problema... hay que saber estimular

No necesitamos provocar una crisis o esperar conflictos para trabajar el manejo noviolento de conflictos en el salón. Es muy importante construir constantemente una relación sincera de afecto y estímulo con nuestr@s alumn@s, tomando en cuenta las siguientes reglas:

- 1.- Evitar poner demasiada atención sobre posibles aspectos negativos de un comportamiento ("no has limpiado la parte de atrás de la huerta"). La comunicación no debe servir únicamente para corregir.
- 2.- Acentuar el aspecto positivo (que sea realmente positivo para ti y para el(a) alumn@, de nada sirve ser hipócrita).
- 3.- Poner atención en una acción o comportamiento, verbalmente o con un gesto, es una recompensa bonita para sus alumn@s. Evitar los cumplidos condicionales (p.e. serías muy amable si limpiaras el pizarrón).
- 4.- Habitualmente reservar los mimos para manifestar afecto hacia la persona en forma gratuita y espontánea. Rara vez mimarla por lo que realiza.

No hay que confundir un sincero estímulo con un premio (te voy a regalar un peso, si...). El estímulo atrae la atención a la actividad y al(a) alumn@ (motivación interna), el premio distrae la atención hacia algo externo a la

actividad misma (motivación externa). Conseguir el premio puede convertirse en el objetivo principal. El efecto del premio tiende a disminuirse (se necesitará un premio más grande para motivar), el efecto del estímulo sincero no se desgasta.

## **2. Cuando el(a) alumn@ tiene un problema... hay que saber escuchar**

Una de las mayores frustraciones de maestr@s comprometidos con su trabajo es querer acompañar a l@s alumn@s en sus dificultades y no saber cómo realizarlo competentemente. Hay muchas maneras de intervenir que crean más confusión que ayuda y que bloquean al(a) alumn@ que desea hablar. Muchas maneras evitan escuchar realmente a la persona con problemas. La **escucha activa** es una actitud respetuosa hacia la persona.

### **1. Acepta que ella tiene un momento difícil:**

- Respetar lo que vive emocionalmente.
- Estimular en ella una mejor comprensión de sí misma y una mayor autoestima.
- Favorecer la autonomía (ella misma puede encontrar soluciones).
- Mejorar la relación.

### **2. Manifestando su aceptación:**

- Con un silencio respetuoso, actitud corporal que manifieste atención.
- Frases de apertura (“Veo que algo no anda bien”) sin forzar a hablar.
- Parafrasear en resumen lo que la persona dijo.
- Reflejar la emoción de la persona (“estás preocupada”).

La escucha activa deja que la persona en problema busque una solución. Se aplica cuando el(a) alumn@ expresa que tiene un problema, cuando el (a) profesor(a) tiene tiempo y está dispuest@ a ayudar y cuando se ve que el(a) alumn@ puede descubrir sus propias soluciones.

No hay que aplicarla cuando el(a) alumn@ necesita una orientación específica o urgente y/o información precisa, cuando no se tiene tiempo o cuando no se siente receptiv@, cuando el clima no es favorable (p.e. otr@s alumn@s hacen observaciones y comentarios).

## **El escuchar es una habilidad básica para enfrentar un conflicto**

### **Quien mal oye, mal responde.**

Escuchar bien es todo un arte, una habilidad indispensable para resolver el conflicto y en muchos casos será la más importante. ¿Por qué?

- No se puede comprender la causa del problema sin escuchar a l@s que lo están padeciendo. Es fundamental a fin de poder entender la perspectiva cada un@ de l@s involucrad@s.

- La gente no confía en personas que no tienen la capacidad de simpatizar y entender. Ganas el derecho de ayudar a otr@s cuando confíen en ti, y la única manera de realizar esto es escuchando a l@s demás.
- En medio de un conflicto, los sentimientos y las emociones a menudo dominan sobre la razón y la lógica. Cuando se escucha, se da lugar a que la persona se exprese y salen estos sentimientos. El mismo hecho de escucharse a sí misma, permite que la persona reconsidere la situación (al volver a explicarla) y esto puede ayudarle a tener una perspectiva más racional del problema.

Algunas metas que queremos conseguir cuando escuchamos a l@s demás:

1. Crear un ambiente en que la gente pueda expresarse libremente,
2. Establecer confianza mutua,
3. Comunicar un interés verdadero en la otra persona y su perspectiva, a pesar de sus valores, palabras de enojo o comportamiento,
4. Entender el problema *desde su perspectiva* y poder comunicarle claramente que lo entendemos,
5. Desarrollar la capacidad de resumir los asuntos más importantes del problema que debe resolverse, en términos de puntos concisos, no de críticas personalizadas.

### **Escucha activa**

El silencio y la escucha son mucho más *activos* que creemos a primera vista. Requieren de esfuerzo constante por parte del/la oyente. La *escucha activa* trata de *comprender* lo que el/la otr@ piensa, siente y padece y consiste en *comunicarle* que estás con el/la, que le escuchas y que vas entendiendo mostrando tu disposición en el aspecto físico y 'parafraseando' con las siguientes características:

1. Siempre enfocarse sobre el/la que *habla* y lo que acaba de decir,
2. Identificar y separar los *sentimientos* y los *hechos* e incluirlos en una frase,
3. Una paráfrasis debe estar libre de juicios y valores tuyas.

### **Parafrasear: en qué contextos aplicarlo.**

Parafrasear de manera muy mecánica puede provocar irritación cuando la gente se da cuenta de que lo haces. De todos modos, existen diferentes contextos en que el parafrasear puede practicarse eficazmente.

- Cuando alguien te hace un ataque verbal personal, lo más común es atacarle también o defenderte. Esto aumenta el nivel de emoción, rebaja el de razón y empeora la relación. Ambas partes terminan defendiéndose, justificándose

y atacándose sin escucharse. Una escucha y paráfrasis de lo que ha dicho la otra parte cambiará la dinámica de la discusión que pasará del insulto al diálogo.

- En conflictos interpersonales, en que desempeñas el papel de intermediari@, parafrasear es importante para establecer que escuchas a la gente, que intentas entenderles en serio y que has comprendido de qué se trata el asunto. Esto dará más credibilidad a tus posibilidades de ayudarles. Parafrasear no sólo te ayuda a ponerte en el lugar de ambas partes, sino que es una señal manifiesta para ellas de que lo estás logrando.
- En el contexto de grupos con muchas diferencias de opinión el parafrasear clara y hábilmente ayuda a que el intercambio sea más como un diálogo que una discusión y deja la impresión en la gente de que su opinión se ha oído y se toma en serio.

### **3. Cuando yo tengo el problema... emito un mensaje en “YO”**

Es una manera de decir (a) cómo me siento (b) ante una acción precisa y (c) qué actividad concreta propongo para terminar el problema. Es confrontar sin enfrentar. No acuso personalmente (ni ridiculizo, ni generalizo,...) a otra persona y evito que se ponga a la defensiva. Hablando en “yo” (sin convertir la frase en una acusación disfrazada) muestro honestidad y confianza en la otra persona aumentando su autoestima: Lo que va provocar, normalmente, una apertura en la actitud de mi contraparte.

Mensajes en “yo” son una manera de confrontar sin enfrentar.

- Si yo digo a alguien cómo me siento ante una acción bien precisa, yo no l@ acuso personalmente y evito que se ponga a la defensiva. Me ayudo a mí mism@ ayudandol@ a entenderme.
- El/la alumn@ aprende que yo no soy “super-hombre” o “super-mujer”, sino que yo tengo mis límites de aceptación. El/la alumn@ necesita de las reacciones de la persona adulta para comprender el alcance de sus acciones.
- Mi honestidad va a engendrar en el/la alumn@ una apertura. Puedo esperar que él(la) me envíe mensajes en “yo”.
- Aumento la autoestima del(a) alumn@ cuando no l@ rebajo y cuando confío en él(la) y confío en que él(la) mism@ pueda modificar su comportamiento.

**4. Cuando ambas partes tenemos problema: pasos para resolver un conflicto**

## **Pasos para el manejo no violento de conflictos**

- 0.**  **Calmarse**
- 1.**  **Identificar el conflicto**
- 2.**  **Describir lo que sucede y analizarlo**
- 3.**  **Explorar distintas alternativas de solución**
- 4.**  **Explicar las razones de esas alternativas y evaluar sus consecuencias**
- 5.**  **Elegir una forma de proceder**
- 6.**  **Poner en práctica esa forma**
- 7.**  **Evaluar los resultados**
- 8.**  **Si es necesario, rectificar esa forma de solución elegida**

## **BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**

**Limpens, Frans (Ed.)**, *La Zanahoria. Manual de educación en derechos humanos para maestras y maestros de preescolar y primaria*. Querétaro, Amnistía Internacional, Educación en Derechos Humanos, 1997, 346 pp.

**Limpens, Frans (Ed)**, *Reglitas 6. Resolución noviolenta de conflictos. Material de apoyo para la educación en derechos humanos*. Querétaro, Acción pro Educación en Derechos Humanos, 1999, 41 pp.

**Gordon, Thomas, P.E.T.:** *Padres eficaz y técnicamente preparados*, Editorial Diana, México, 1977, 312 pp. (traducción por Guadalupe García de León de *PET. Parent Effectiveness Training*, 1970)

**Gordon, Thomas, M.E.T.:** *Maestros eficaz y técnicamente preparados*, Editorial Diana, México, 1979, 374 pp. (traducción por Guadalupe García de León de *TET. Teacher Effectiveness Training*, 1974)

**Lederach, John Paul**, *Construyendo la Paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Bilbao, Bakaez y Gernika Gogoratuz, 1998, 194 pp. (Red Gernika no. 2) (Traducción de *Building Peace. Sustainable Reconciliation in Divided Societies*, 1998, por Marta González Moína y Lourdes Paños)

**Lederach, John Paul**, *El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz*. Madrid, Los libros de la catarata, 2000, 188 pp. (Edupaz, # 1)

**Lederach, Juan Pablo**, *Elementos para la resolución de conflictos*. México, D.F., Servicio Paz y Justicia, 1989, 40 pp. (Cuadernos de No-violencia, # 1)

**Lederach, John Paul**, *¿Cómo entrar? El análisis del conflicto*. 9 pp.  
(<http://www.pucp.edu.pe/fac/educa/dpaz/comoentrar-el analisis.PDF>)  
(última consulta 10/06/06)

**Porro, Bárbara**, *La resolución de conflictos en el aula*. Buenos Aires, Paidós, 1999, 201 pp.