

## Otras Formas de Intervención, La Resolución Pacífica de Conflictos

Nuestra intervención en los ámbitos en los que la misma se desarrolle implicara un intercambio con otros, en este juego de relaciones que se pondrán en escena, se producirán, como resultado, opiniones encontradas, confrontación de pareceres, visiones, intereses y puntos de vista, sin duda las mismas serán el motor aprendizajes, de crecimiento pero también de conflictos y crisis.

El conflicto es un elemento inherente a las relaciones humanas, constituye una señal de alarma que proviene desde el mismo grupo, o desde afuera de el, tendemos a pensar que los conflictos son algo negativo, un componente indeseable a evitar en el ámbito de las clases, los equipos de trabajo de una empresa, los integrantes de un conjunto deportivo o los miembros de una familia<sup>1</sup>.

Producto de este enfoque tendemos a desarrollar conductas que eluden al conflicto desde tres formas prototípicas.

-Negándolo, baja la actitud de “todo esta bien” ya que asumir que algo no es como debería hablaría mal de nuestra organización - por ello - procuraremos mantener la imagen de que: *aquí no pasa nada*.

-Evitándolo, en este caso frente a lo disonante la idea es trasladar el conflicto a otras personas como si fuera “una papa caliente” ejemplos de esta actitud se verifican en escuelas o clubes que, cuando un alumno o deportista les presenta problemas de diversa índole, o que resultan de difícil solución, el dilema se salda, con pases a otras instituciones, o con la respuesta de “ya vas a ver cuando venga papá”, o la amenaza de recurrir al jefe o a la directora.

-Acomodándonos, resulta como una especie de combinación de negar y evitar, solo procura apaciguar las partes tratando de que el conflicto pase desapercibido, aunque esto signifique sostener “pactos” para mantener el silencio, el orden y el mismo estado de cosas. Si nuestro enfoque de los conflictos intenta comprender a los mismos recuperando su potencial como generadores de aprendizaje, de crecimiento, debemos visualizar otras

---

<sup>1</sup> Guariglia, Osvaldo (1996). *Moralidad, Ética universalista y Sujeto Moral*. Fondo de Cultura Económica. Buenos Aires.

formas de convivencia generando opciones de resolución de problemas en colaboración, a través del dialogo, empleando la mediación y la negociación para separar intereses de posiciones, evitando que las partes involucradas en una disputa tengan la sensación de haber perdido algo.

Como educadores, operarios, especialistas, hemos desarrollado muchas herramientas que suponemos nos aseguran buenas prácticas, en los ámbitos en los que las mismas se llevan a cabo, pero ¿cuanto tiempo y dedicación hemos dedicado a desarrollar herramientas comunicacionales? ¿Cuáles son mis actitudes cotidianas, como aporte en el intercambio con los otros? ¿Cómo resuelvo los conflictos que se me presentan?

Los medios reflejan a diario hechos de violencia, intolerancia dentro y fuera de la escuela, o en las instituciones de las que formamos parte, la escalada de la violencia atraviesa el tejido social, y hace en especial a los adolescentes, por su particular constitución como colectivo social, la franja etárea más vulnerable.

Es en este contexto donde nuestra intervención debe profundizar una educación basada en valores, el aprendizaje de la no violencia, el respeto por las individualidades y la proyección de vínculos positivos entre todas las personas que forman parte de nuestras clases, y desde ellas a la comunidad.

### **Algunas experiencias**

Este muestreo de algunas experiencias resultan de la aplicación de un Consejo Consultivo de Convivencia que se formalizó en una Escuela de la localidad de Berazategui (mas precisamente en Hudson), como parte de un proyecto entre Dirección General de Escuelas y la Fundación Compromiso<sup>2</sup>, un grupo de docentes, preceptores, Equipo Orientador, Padres y Alumnos concurrimos a talleres donde recibimos herramientas comunicacionales. La primer intervención que registramos, se realizó frente a un grupo muy preparado, con enormes condiciones, pero muy individualista. Decidimos trabajar algunas nociones a través de una actividad que se llama “tras la línea”. La idea es muy simple: una vez reunidos a todos los integrantes trazamos una línea con una tiza que dividió el patio, la primera consigna fue:- de esta lado de la zona ahora separada, ubíquense las personas altas, -bien, ahora vamos a probar otra forma de agrupación -de este lado colóquense los buenos deportistas, ídem pero ahora los inteligentes, los varones, los católicos, los hijos de

---

<sup>2</sup> Programa “Ética y Diálogo para la Ciudadanía” Berazategui 2006

padres separados, los rubios, los de tez oscura, los de mayores recursos-, el grupo tenía suficientes motivos para estar de un lado o de otro de la línea, ahora la consigna fue: - ubíquense tras la línea quienes estén dispuestos a vivir bien, a ser felices-, todo el grupo se ubico del mismo lado, la reflexión apunto a la toma de conciencia de que más allá de las diferencias de raza, de genero de condición social, todos estamos del mismo lado y debemos trabajar para que nuestras diferencias nos enriquezcan, aporten a la concreción de nuestras metas y no nos distancien.

En otro grupo de la escuela, el problema resultó ser que frecuentemente se veían enredados en discusiones sin fin, de las que nunca quedaba claro la salida, generalmente las mismas obedecían a la constitución de dos bandos claramente definidos, lo único que variaba de disputa en disputa eran los protagonistas ocasionales y el hecho que lo ocasionaba. Cierta día les propusimos revisar intereses de posiciones, les explicamos que ambos bandos tenían la misma posición, que querían la misma cosa, pero cada grupo lo fundamentaba desde su creencia de que ellos y sólo ellos tenían el verdadero derecho al objeto de la disputa. Ahora bien, cuando los invitamos a pensar cual era el verdadero interés que los movilizaba, empezaban a surgir otras opciones, entonces les contamos la historia de dos hermanos que se disputaban la única naranja disponible, luego de gritos, recriminaciones, la madre intervino en la disputa, con una pregunta comenzó la búsqueda del consenso, simplemente les dijo: -¿para qué quieren esta naranja?-, la niña dijo -yo la quiero para rallarla y con su cáscara hacer una torta -, el niño dijo - yo la quiero para exprimirla y tomar un jugo -, comprendieron, a partir del aporte en este caso, de su mama, que en realidad podían, si optaban por colaborar, satisfacer sus intereses. El ejemplo de “la naranja” nos ayudo a encaminarnos a la resolución pacifica de muchos de los conflictos que enfrentamos en el futuro con este grupo.

La dificultad que este grupo ponía de manifiesto era la manera en que el mismo enfocaba, percibía, las diferentes situaciones que generaba la comunicación con los demás, portaban visiones cerradas y terminantes, parecía ser que la realidad solo se podía visualizar a través de una especie de pensamiento único, una única mirada, por supuesto la que portaban “ellos”, y cuando la mirada de los demás era muy diferente, se instalaba el conflicto, para reflexionar acerca de la conveniencia de “agudizar la mirada” recurrimos a imágenes dobles, formas que pueden interpretarse de distinta manera de acuerdo a la posición, el ángulo de quien las observe, la foto de una niña, vista desde un sector del

salón se transformaba en una bruja, otra imagen permitía ver un jarrón, pero desde otro sector eran dos rostros enfrentados, mostramos diferentes imágenes con la misma intención, demostrar que lo que vemos, en realidad consiste en una mirada desde un “lugar” el que ocupamos, que tiene que ver con nuestra historia, con nuestro estado de ánimo, (no lo expresamos de este modo en esa ocasión pero nos referíamos al concepto de Capital Cultural de Bourdieu) y muchas veces con un interés, planteamos la necesidad de enfocar los problemas desde diferentes “ángulos” para de esta forma tener una mayor certeza que nuestra visión es la más conveniente.

En este mismo grupo, y como una segunda instancia de la propuesta de las imágenes dobles, les propusimos armar una ronda, y en el medio de ella colocamos una piedra grande, y les preguntamos que era este objeto para ellos, todos respondieron una piedra, entonces les indicamos que nos dijeran otra cosa que podría ser ese objeto si no fuera lo que en realidad es, lo que se ve en una primera mirada surgieron una infinidad de usos y posibilidades, hubo quien dijo “un pisapapeles”, una “munición” un “fragmento de meteorito”, el “cálculo que le sacaron a la de lengua” etc. Nuestra reflexión apuntó a la conveniencia de ser creativos al momento de ofrecer una respuesta a un determinado problema, a evaluar múltiples opciones antes de quedarnos con la opción que a simple vista parece la más evidente.

Para encontrar un modo de mejorar la comunicación y el diálogo en ocasiones recurrimos a juegos, dramatizaciones y cuentos, uno de ellos nos permitió sensibilizar a nuestros alumnos sobre las diferentes maneras en que la ética esta presente en nuestra conducta frente a los hechos.

### **El anillo de Giges .La Ética, la moral y nuestro accionar**

*Giges era un pastor al servicio del rey de Lidia. Un día después de una violenta tempestad y de un temblor de tierra, se agrietó el suelo y se abrió un abismo en el sitio donde hacía pacer sus rebaños. Asombrado, cuentan que Giges descendió al abismo y allí vio, entre otras maravillas, un caballo de cobre, hueco, con multitud de aberturas pequeñas, por una de las cuales introdujo la cabeza y alcanzó a ver en su interior un cadáver de talla superior a la humana, que no llevaba sobre sí más que un anillo de oro en un dedo.*

*El pastor decidió tomar el anillo y una vez hecho esto se fue. Los pastores solían reunirse todos los meses para enviar un informe al rey sobre el estado*

*de los rebaños. Giges concurrió también a esa asamblea, llevando consigo el anillo, y tomó asiento entre los pastores. Por casualidad volvió hacia adentro, hacia la palma de la mano, el engarce de la sortija y al punto se hizo invisible para los demás pastores, que comenzaron a hablar como si él se hubiese retirado, lo cual lo llenó de asombro. Entonces volvió con suavidad el engarce hacia fuera y de nuevo se hizo visible. El hecho despertó su curiosidad, y a fin de saber si obedecía a una virtud propia del anillo, repitió la experiencia: cuantas veces volvió la sortija hacia adentro se tornó invisible, y siempre que la volvía hacia fuera, tornaba a hacerse visible. Seguro ya de la virtud del anillo, se hizo nombrar miembro de la comisión de pastores que debía rendir cuentas al rey. En cuanto llegó al palacio, sedujo a la reina, y entendiéndose con ella atacó y mató al rey, y se apoderó de su trono”.* (Platón – La República, L. II, 359c-360d)

Este relato sirvió como base para iniciar un replanteo de los modos en los que actuamos cotidianamente, tomando la Ética como principal insumo para analizar los valores morales derivados de nuestro accionar. La pregunta al grupo fue muy precisa, ¿si las cosas que ustedes hicieran no fueran detectadas, si no sufrieran consecuencias, ni sanciones, como si portaran el mismo anillo que Giges encontró, actuarían del mismo modo que lo hacen ahora? Luego de un pronunciado silencio los alumnos afirmaron que tomarían de los comercios el mejor celular, las zapatillas que no se pueden comprar, que irían al cine sin pagar, o al recital o el partido de fútbol, al tesoro de un banco o a la panadería del barrio.

Preguntamos a los alumnos si el hecho de que nuestras acciones no pudieran ser detectadas cambiaba las consecuencias morales de las mismas, los efectos derivados de nuestro accionar generan consecuencias en los demás, que pensarían ahora, si las zapatillas, el celular fueran de su propio comercio, espontáneamente salio el tema de cómo se era su conducta frente a determinado profesor, o en las horas libres concluimos que nuestra conducta debía perseguir un valor, que se debe mantener constante seamos castigados o no, portarse bien, no arrojar residuos en la calle, respetar una señal de tránsito son actos que llevan en si mismos imperativos morales que es necesario revisar de modo que con nuestras acciones estemos aportando a mejor convivencia, entre los miembros de esta escuela, de este club o empresa, y desde ellos a toda la comunidad.

### **La construcción del Acuerdo Institucional de Convivencia.**

Una vez llegado a este punto, con el grupo que había recibido la capacitación emprendimos

la constitución del Acuerdo Institucional de Convivencia, el desafío era aplicar lo aprendido en talleres y actividades en nuestra escuela.

Comenzamos con los alumnos, eligiendo delegados por cursos y a través de ellos acercando la propuesta al resto de sus compañeros, con los padres se organizaron reuniones, a las que en primera instancia acudieron muy pocos, pero con el tiempo se fueron sumando mas padres. Con los Profesores se aprovecharon reuniones de perfeccionamiento, y comunicados en los cuadernos de comunicados al personal, con los Auxiliares se realizaron entrevistas.

En todos los casos se pregunto a los distintos “Públicos Involucrados” que respondieran lo siguiente:

- Aquellas cosas a que tienen derecho a hacer.
- Los deberes a cumplir.
- Pensar en artículos de un futuro acuerdo y proponer un modelo de redacción del mismo
- Proponer una medida reparadora en caso de incumplimiento del artículo a cumplir.
- Proponer programas tendientes a la prevención de conflictos.

Las respuestas recibidas permitieron armar un Acuerdo de Convivencia, presidido por la Directora de la Escuela y representantes de Docentes, Alumnos, Auxiliares, Padres y Preceptores, con reuniones programadas una vez por mes, y cada vez que un tema urgente requería su tratamiento.

Muchos temas y situaciones han sido tratados en el mismo, en los tres años de vigencia de este acuerdo, hemos atravesado momentos de mayor participación, momentos de retroceso, idas y venidas (en particular ante el egreso de algunos integrantes, licencias paros y demás temas que atraviesan a las escuelas) pero la evaluación institucional de esta herramienta ha cumplido con creces las expectativas que se depositaron en el.

### **Bibliografía Consultada.**

Guariglia, Osvaldo. (1996). *Moralidad, Ética universalista y Sujeto Moral*. Fondo de Cultura Económica. Buenos Aires.

Puigrós, Adriana. (1994). *Sujetos disciplina y Currículum*. Ed. Galerna. Buenos Aires.

Fundación Compromiso. (1999) *Escuelas por el cambio*. Ed. Ica. Buenos Aires.

Ingouville, Francisco. (1991). Del mismo lado. 902 cuentos y algo de teoría para llevarse mejor con la gente. Ed. Grijalbo. Buenos Aires.

Girard, K. y Koch, S. (1997) *Resolución de conflictos en la escuela*. Granica. Barcelona, España.

Achaval, M. (1996) El alumno mediador. En La Obra N° 1. Buenos Aires