

Introducción

Existen varias formas de intervenir ante a los conflictos que vamos a agrupar aquí en tres modelos: disciplinar, mediador y dialógico.

MODELO DISCIPLINAR

Desde la sociedad industrial, el modelo más desarrollado para trabajar con conflictos en las escuelas o prevenirlos ha sido el modelo disciplinar, basado en jerarquías y en el papel de la autoridad (profesor y director), que tiene la responsabilidad de mantener la convivencia. En este modelo, las normas son establecidas por aquellas personas que ostentan la autoridad, sin la participación de los alumnos, y son aplicadas verticalmente, de arriba hacia abajo. En otras palabras, la autoridad toma las decisiones y las demás personas deben comportarse de acuerdo a ellas. Para garantizar el cumplimiento de las normas, el modelo disciplinar adopta sanciones contras quienes las infrinjan o tengan conductas inadecuadas, como la suspensión de las clases por unos días, el direccionamiento para programas alternativos o la expulsión de la escuela.

La suspensión de las clases o de la escuela no es la solución para los problemas de conducta; por el contrario, influye negativamente el aprendizaje y normalmente estimula a los alumnos a seguir actuando de la misma forma en el futuro, ya que no ofrece la posibilidad de reflexión sobre unas normas que podrían haber sido acordadas en conjunto.

Las medidas disciplinarias muchas veces etiquetan a algunos estudiantes como "conflictivos", "violentos" o "rebeldes", además de reforzar estereotipos y alimentar en los alumnos las bajas expectativas, pues ellos tienden a interiorizar estas características que les son atribuidas. Además, bien sean medidas temporales o definitivas, las sanciones aumentan las dificultades de los estudiantes al alejarlos del ritmo de aprendizaje de sus colegas.

El modelo disciplinar es más acorde con el funcionamiento de instituciones de la sociedad industrial, organizadas desde la jerarquía y la autoridad. En la sociedad de la información, las jerarquías no desaparecen, pero son cuestionadas continuamente. Por ese motivo, el modelo disciplinar no se adapta a la sociedad actual. Aunque sean frecuentes las propuestas para desarrollar en la escuela y con los profesores, una autoridad susceptible a cuestionamientos, no es suficiente para reducir los conflictos y garantizar la convivencia en las escuelas.

MODELO MEDIADOR

El modelo mediador es un avance en relación al modelo disciplinar, ya que de alguna manera incluye el diálogo durante la resolución de conflictos y la gestión de la convivencia. Se caracteriza por la presencia de un especialista para mediar el conflicto entre las partes y ofrecer soluciones que atienden a una norma ya establecida. La mediación es siempre una solución reactiva, es decir, ofrece una respuesta al conflicto ya existente, no trabaja en su prevención. Aunque en este modelo las normas también están definidas por una autoridad, su aplicación no es tan vertical.

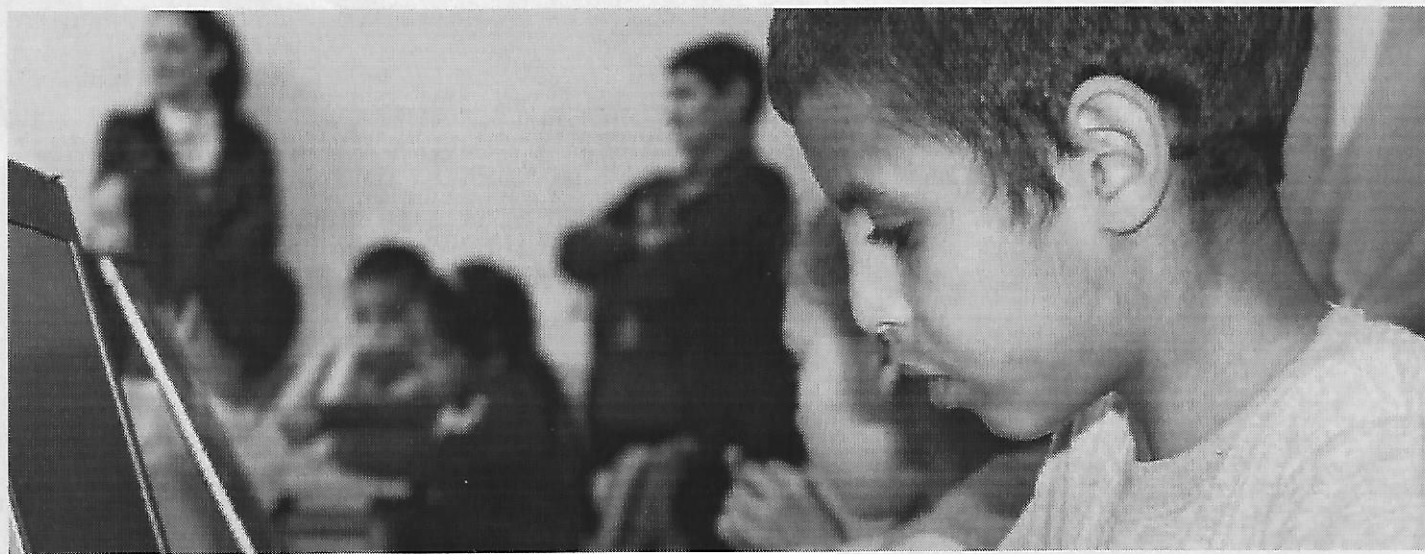
El principal inconveniente del modelo mediador reside en el hecho de limitar la responsabilidad de la convivencia a determinadas personas, que deben mantener la imparcialidad durante las resoluciones. Esta forma de resolución puede generar respuestas insatisfactorias –por ejemplo, que las partes involucradas en el conflicto acepten la resolución propuesta por el mediador sin tener claridad acerca del proceso que llevó a ella; o bien se finge aceptar la resolución propuesta por miedo a las consecuencias que tendría rechazarla, etc–. Ese tipo de reacciones no solucionan la situación de conflicto, ya que tanto alumnos como familiares no comparten la misma percepción del problema que el experto que medió la resolución.



CONSULTE

I. Cuaderno

Aprendizaje Dialógico



MODELO DIALÓGICO

El modelo dialógico involucra a toda la comunidad mediante un diálogo que permite descubrir las causas y orígenes de los conflictos para solucionarlos desde la propia comunidad mucho antes de que aparezcan (Flecha & García, 2007). Por lo tanto, este abordaje se concentra en la prevención de los conflictos, mediante la creación de una clima de colaboración, en el cual las personas participan tanto de la creación de las normas de funcionamiento de la escuela como de la forma de resolver los conflictos, creando así un mayor entendimiento y sentido para todas las personas involucradas.

En ese modelo, se ofrece espacio y condiciones para garantizar que todos tengan oportunidades iguales para expresarse y encuentren soluciones conjuntas. Para hacer posible este diálogo, es necesario considerar que todas las personas, independientemente de la cultura, del nivel académico etc., tienen la capacidad de intervenir y opinar en la búsqueda de una solución consensuada que ayude a la prevención y resolución de conflictos. La responsabilidad y la capacidad de generar una buena convivencia no se limitan a ninguna autoridad, ni a un experto en mediación, sino que incumbe a todos los alumnos, profesores y personas de la comunidad. Se trata de superar las posiciones de poder (tan presentes en el modelo disciplinar) y abrir camino hacia unas relaciones más igualitarias.

Crear oportunidades de diálogo (en asambleas, consejos, reuniones de clase, comisiones, etc.) previene los conflictos. Eso requiere la participación de toda la comunidad para establecer las causas y orígenes de los conflictos y sus posibles soluciones, mientras el conflicto todavía está latente.

El diálogo está presente en todo el proceso de creación de la norma, tanto en la elaboración de la misma, como en su posterior aplicación, respondiendo a los enfoques de la ética procedimental y de la democracia deliberativa (Elster, 2001).

La ética procedimental establece que la eficiencia de las decisiones o de los acuerdos no depende tanto de su contenido (una norma u otra), sino principalmente del procedimiento con que se llegó a él: el consenso. Cuantas más personas y más diversas ellas son, más argumentos existirán, y, en consecuencia mayor la posibilidad de obtener normas válidas para todos.

La democracia deliberativa, a su vez, se basa en la idea de que el diálogo y el consenso superan la votación y la confrontación entre diferentes opiniones. En una votación, dos o más posiciones se enfrentan y se establece, democráticamente, la mayoría. Sin embargo en una deliberación, por medio de argumentos, es posible modificar una posición inicial o presentar alternativas a ella, de modo que se llegue a un consenso.

El modelo dialógico representa un paso más para prevenir problemas de convivencia. Eso no significa que los modelos anteriores sean sustituidos completamente, sino que ellos, por sí mismos no erradicar los problemas de convivencia.

Es necesario que los centros educativos sean espacios seguros para todos los niños y niñas, espacios en los cuales puedan aprender, crecer y relacionarse en libertad e igualdad. El modelo dialógico de prevención y resolución de conflictos permite la mejora de la convivencia tanto dentro de la escuela como en el conjunto de la comunidad educativa.

Cuando alumnado, familiares y profesorado tienen la oportunidad de opinar y participar conjuntamente en la gestión de los centros, la creación de normas y resolución de conflictos, mejoran cualitativamente la convivencia tanto en los centros como en toda la comunidad educativa.



Orientaciones para una construcción consensuada de las normas

Para que todas las normas sean respetadas por todos, es imprescindible que alumnos, profesores y comunidad estén de acuerdo con ellas. Es posible organizar un procedimiento específico para establecer un consenso alrededor de una norma, o un conjunto de ellas, en toda la comunidad.

El procedimiento de consenso es una deliberación de la comunidad educativa alrededor de la creación de normas, empezando por aquella que todos se comprometan a cumplir. El objetivo de este modelo dialógico es que toda la escuela y la comunidad en general construyan el conjunto de normas (reglamento de la escuela) de forma consensuada y compartida. Para ellos es necesario tener en cuenta algunas condiciones que son importantes. A continuación, y para ilustrar tales condiciones, presentamos el ejemplo de una norma adoptada en una Comunidad de Aprendizaje.