

“Escuelas Cool”: Un programa de resolución de conflictos para escuelas

Las habilidades de resolución de conflictos son las destrezas de aquel que negocia y resuelve problemas
— *Fundamentales para el desarrollo del liderazgo y la ciudadanía ambiental*



por Fran Jovick
traducido por María Pineda

Nivel: K-5

Áreas temáticas: formación social

Conceptos clave: mediación, destrezas sociales

Destrezas: comunicación, escucha, manejo de la ira, resolución de problemas

Corte de bosques primarios, drenaje de los humedales para el desarrollo de nuevos proyectos de vivienda, sobreexplotación de los océanos - estos son los problemas ambientales que con frecuencia pedimos a los estudiantes considerar a través de debates, discusiones y juegos de rol. Tales deliberaciones sobre los problemas del mundo real son previstas para ayudar a los estudiantes a desarrollar

habilidades de solución de problemas y toma de decisión informada que les permitirán convertirse en ciudadanos responsables con el medio ambiente. Pero debido a que por lo general los problemas ambientales implican conflictos entre grupos de personas con intereses muy diferentes, en el mundo real se convierten en controversias que provocan emociones fuertes e incluso pueden resultar en comportamientos extremos. Enfoques de aula a estas cuestiones por lo general motivan a los estudiantes a tratar de entender puntos de vista divergentes. Sin embargo, a menudo se quedan cortas en ayudar a los estudiantes a desarrollar las habilidades específicas necesarias para resolver las disputas.

Las habilidades de solución de conflictos - la empatía, la asertividad, el manejo de la ira, la escucha sin prejuicios, la comunicación no violenta - son críticas para la capacidad de interactuar positivamente con el mundo en general. Aprender y practicar estas habilidades a

El modelo de ocho pasos para resolución de problemas

1. Establecer pautas:
 - ❖ Estar de acuerdo en resolver el problema
 - ❖ no usan culpas, sobrenombres o gestos groseros
 - ❖ decir la verdad
 - ❖ escuchar sin interrumpir
2. Cada persona expresa el problema como él / ella lo ve.
3. Cada persona tiene que repetir de nuevo lo que él / ella oyó que la otra persona dijo.
4. Cada persona puede incluir aquello que él / ella dejó de lado o quiere aclarar.
5. Cada persona puede decir su solución ideal.
6. Cada persona puede decir qué solución él o ella piensa que es factible y funcionaría
7. Acordar una solución que ambas partes intentarán.
8. Revisión: acordar y fijar una hora para una reunión de seguimiento para ver cómo van las cosas o, en caso de ser necesario, para buscar otra solución.

tiempo puede empoderar a los niños para hacer frente de manera creativa a los conflictos en la familia, el aula, y el patio de la escuela. Posteriormente, tales habilidades de "formación social" les permitirá hacer aportes positivos y asumir roles de liderazgo en la resolución de problemas y conflictos en esferas más amplias. A continuación se describe un programa de mediación entre pares y formación social en toda la escuela que, por más de diez años, ha venido enseñando a los niños - y a maestros, directores y padres de familia - a colaborar para trabajar sus diferencias.

"Escuelas Cool"- los antecedentes

La idea de "escuelas cool" nació hace más de una década en una escuela primaria en la Costa Sunshine en la Columbia Británica. Al darse cuenta de un aumento de la conducta agresiva en el patio de juegos y no queriendo ser simplemente los árbitros en los conflictos personales de los alumnos, el personal vislumbró

un proceso que permitiría a los estudiantes el resolver sus propios conflictos. Su primer paso fue la creación de un programa de mediación entre pares en el cual los niños de los grados 4 a 7 que voluntariamente se ofrecieron como consejeros, recibieron capacitación para mediar en las disputas en el patio de juegos. Prontamente los maestros se dieron cuenta que, para que el programa fuese más eficaz, todos debían ser entrenados en las habilidades y el proceso de negociación y mediación – y no solamente los alumnos mediadores. Tras un año, la enseñanza de estas habilidades se convirtió en el núcleo de un programa de formación social en toda la escuela. El programa enseña a los niños destrezas específicas, así como un proceso general de resolución de problemas y los anima a asumir la responsabilidad directa de sus actos.

El programa de mediación entre pares

Cada año, entre 20 y 30 estudiantes se ofrecen voluntariamente para ser consejeros de pares. Durante una hora a la semana reciben formación en habilidades de comunicación (sobre todo escucha), manejo de la ira, construcción de empatía (es decir, permanecer curiosos sin juzgar), asertividad, negociación y mediación. El período de entrenamiento de 25 semanas también incluye un retiro de un día en formación de equipos. Durante su capacitación, los consejeros de pares trabajan acerca de:

- ❖ habilidades de comunicación tales como la escucha a profundidad, haciendo preguntas abiertas, no cerradas; dando mensajes del tipo "yo" en lugar de "tu" (por ejemplo, "yo estoy enfadado", no, "tu me haces enfadar")
- ❖ entendiendo las razones para el comportamiento (por ejemplo, la atención, la venganza, el control, el desánimo, la ansiedad)
- ❖ entender la dinámica de la ira, y el manejo y difusión de la ira
- ❖ practicar la mediación a través de juegos de rol que utilizan un proceso de ocho pasos para la resolución de problemas (ver recuadro).

Los consejeros de pares trabajan en equipo en el receso y el almuerzo, junto con un adulto de turno. Ayudan a resolver una variedad de problemas, tales como disputas sobre un balón o una patineta o alguien que no está respetando las reglas de juego, uso de sobrenombres, difusión de chismes, o no dejar que alguien participe en

algo. Los consejeros de pares diestros tienden a ofrecer ayuda tan pronto como el conflicto se presenta, o tomarán medidas preventivas preguntando a un estudiante si él o ella desea hablar o caminar.



Los consejeros de mediación se reúnen semanalmente para discutir asuntos y practicar destrezas.

Para ganarse la confianza de sus compañeros, los consejeros pares deben ser conscientes de cómo utilizar el poder que tienen como mediadores. Deben, por ejemplo, utilizar siempre el proceso de mediación para solucionar disputas en lugar de simplemente emitir un juicio o tomar una acción directa (tales como tomar una pelota de un estudiante y dársela a otro). Las habilidades de los consejeros de pares varían, y los estudiantes se tornan muy buenos en seleccionar a los mejores de manera que algunos consejeros obtienen más "asuntos" que otros.

Los consejeros de pares capacitados se reúnen una vez a la semana para discutir asuntos y para practicar destrezas específicas. Estas reuniones semanales suelen centrarse tanto en los éxitos como en los conflictos que los consejeros sienten que no fueron resueltos. Un conflicto sin resolver es discutido por el grupo y luego por lo general es referido al consejero escolar o a un maestro. En algunos casos, los consejeros de pares, con la asistencia del consejero de la escuela, abordarán de nuevo el problema como un grupo - en particular en el caso de un estudiante que repetidamente ocasiona problemas. Tanto la formación como las reuniones son programadas durante el horario escolar como un mensaje claro a los estudiantes de que los profesores creen que vale la pena.

El proceso de resolución de conflictos ha llevado a la formación de grupos de apoyo para los estudiantes que están siendo acosados. El consejero de la escuela inicia estos grupos de apoyo, a menudo con los consejeros de pares o con estudiantes identificados como de "buen corazón" y estatus con sus compañeros. El grupo de apoyo invita - uno por uno - a aquellos alumnos que utilizan el "poder de intimidación" con el fin de pedirles su ayuda. La mayoría de

estos estudiantes terminan uniéndose al grupo y utilizando su estatus para ayudar a detener el comportamiento de acoso. Estos grupos han sido poderosas herramientas para generar y mantener el cambio, y para ayudar a los

estudiantes acosados a fortalecer su propia voz y sentirse cuidados. Algunos de los grupos anti-acoso se han tornado en grupos permanentes de resolución de problemas que ayudan a aquellos estudiantes que no están siendo tratados bien y requieren algo de direccionamiento para voltear las cosas.

Programa de formación social en toda la escuela

Durante los últimos años, el componente del programa para formación social en toda la escuela ha crecido a través de la enseñanza sistemática de destrezas que son fundamentales para la interacción social positiva. Estas incluyen:

- ❖ habilidades de comunicación tales como escuchar sin interrupción
- ❖ manejo de la ira
- ❖ asertividad, tales como valerse verbalmente por uno mismo
- ❖ empatía, la capacidad de ver las cosas desde la perspectiva de alguien más, ponerse en los zapatos del otro
- ❖ auto-diálogo positivo, la capacidad de contar hasta diez antes de responder o decirse a uno mismo, "calma" o "yo puedo manejar esto"
- ❖ ampliar el vocabulario de sentimientos para expresar una gama más amplia y más compleja de emociones que la que se transmite por expresiones tales como "mal", "triste" o "feliz"
- ❖ manejo de la crítica
- ❖ reconocimiento de pensamientos improductivos y cambiarlos a pensamientos productivos (por ejemplo, de "me las va a pagar!" a "yo puedo manejar esto")

- ❖ manejo del estrés a través de técnicas de relajación con música, dibujo, y ejercicios de respiración o visualización
- ❖ utilizando el modelo de ocho pasos para resolver problemas (véase cara opuesta)

Estas habilidades no son mutuamente excluyentes, ni tampoco es la lista jerárquica. Como profesores se les anima a adaptar la capacitación para responder a las necesidades de sus propios estudiantes, el enfoque varía de una clase a otra.

Un aspecto clave para el programa de formación social es dejar de lado tiempo de clase cada semana para introducir una destreza social específica. Durante la sesión, el profesor introduce un escenario en el que un problema debe ser resuelto usando la destreza particular que esta siendo enseñada.

Frecuentemente los escenarios son contruidos para reflejar los conflictos que suceden en la comunidad escolar, tales como un estudiante empujando a otro



fuera de la fila para el bus escolar. En este ejemplo, la habilidad podría ser el manejo de la ira. La discusión en clase se centraría en la comprensión del ciclo de generación de la ira, y su desaceleración con auto-diálogo positivo como "Para y piensa antes de reaccionar." El profesor demuestra auto-diálogo positivo y luego aplica juego de roles con los estudiantes. Cada juego de rol es recapitulado para reforzar la destreza específica, y los estudiantes son animados a felicitarse unos a otros cuando usen la destreza en las actividades diarias. A medida que los niños adquieren habilidades en formación social, un modelo de resolución de conflictos para toda la escuela genera un foro en el que pueden practicar estas habilidades. Las destrezas no pueden ser enseñadas de manera abstracta. Disputas en el patio de juegos, conflictos interpersonales, y el mal uso del poder personal en las relaciones, proporcionan material real para trabajar.

El proceso de mediación entre pares y el programa de formación social están hoy en día arraigados en la cultura escolar, de tal manera que los estudiantes, maestros, directores y muchos padres de familia utilizan el proceso de

ocho pasos para resolución de problemas en sus interacciones diarias. Los maestros y directores aún dan "sentencias" cuando la seguridad es un problema, pero utilizan el proceso de resolución de problemas para los aspectos personales del conflicto. Los estudiantes usan el proceso para resolver sus propios conflictos con amigos y, en algunos casos, con sus padres y maestros. Si estos medios fallan, estudiantes y profesores pueden solicitar mediación con el consejero de la escuela. Los maestros y los padres apoyan la solución de problemas al permitir a los estudiantes tiempo para la mediación.

Las "escuelas cool" funcionan

La mediación de pares y los programas de formación social no son soluciones rápidas a los

conflictos. Por el contrario, hacen uso del conflicto como un contexto para el aprendizaje de habilidades sociales. A medida que dichas destrezas aumentan, también lo hace la capacidad de los niños para reconocer y crear opciones para ellos

mismos. Los nuevos estudiantes que llegan a una escuela que pone en práctica la mediación comentan acerca de lo diferente que ésta es de su última escuela - señalando que no están acostumbrados al "asunto de la resolución de problemas". Esto no es sorprendente. A veces les toma un tiempo el darse cuenta de que tendrán que hacerse responsables por sus actos. Sin tal toma de responsabilidad, los estudiantes pueden decirle a un maestro o director "Usted decide". Así, si no les gusta la sentencia, se sienten libres para participar en la venganza o la resistencia pasiva. Bajo un programa de mediación, los estudiantes se alejan del "modo de venganza" para buscar una solución a la que están dispuestos a comprometerse. Se trata de un cambio radical del proceso tradicional en el cual los adultos toman y transmiten las decisiones. Toma tiempo para que los profesores y estudiantes se acostumbren a la resolución de problemas en colaboración, y avanzar hacia un concepto de "poder con" en lugar de "poder sobre". Pero los resultados valen la pena.

El reto más difícil que enfrentan las escuelas comprometidas con los programas de resolución de conflictos en toda la escuela es el mantener la

energía para el programa a un alto nivel. Los estudiantes son entusiastas, pero necesitan apoyo continuo, estímulo y experticia, al igual que los nuevos maestros y los estudiantes que acaban de ingresar a la comunidad escolar. Resulta de ayuda cuando todo el mundo está filosóficamente comprometido con el programa y conoce sus beneficios de primera mano. Con la escalada de la violencia física y verbal en nuestras comunidades - y la violencia que se libra en la Tierra misma - existe una creciente necesidad de estos programas. Aun cuando los conflictos son una parte inevitable de la vida, los niños, así como los adultos, pueden aprender formas positivas de manejarlos. Aprender a escuchar, a empatizar, a ser imparcial, a negociar con personas que tienen puntos de vista diferentes - estas son las destrezas que los niños necesitan para desarrollar relaciones, para

funcionar como miembros de las comunidades, y para abogar y actuar en el mundo en general. Pedimos a los niños a una edad temprana que consideren la magnitud de los problemas globales que enfrentamos. También debemos darles las herramientas que necesitarán para trabajar conjuntamente para resolverlos.

Fran Jovick es consultor de la escuela primaria con el Distrito Escolar de Sunshine en Gibsons, Columbia Británica.

María Pineda (Colombia) es Profesional en Negocios Internacionales y candidata a Master en Desarrollo Humano, Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa.