Definición:

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus posiciones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles o, al menos, se perciben como tales. Para entender los conflictos debemos saber que las emociones y sentimientos que se producen en los distintos protagonistas juegan un papel muy importante. La relación entre las partes implicadas en el conflicto puede salir reforzada o deteriorada en función del proceso de su resolución.

Para mejorar la convivencia en el aula hay que tener en cuenta que son varios los ámbitos implicados distribuidos en distintas categorías. La primera incluye el centro, el profesorado y el propio alumnado, el entorno y la propia sociedad. Así como se pueden presentar conflictos en la Universidad, en la vida laboral y personal. (Méndez Mendoza, 2010).

Pasos para la aplicación:

Cuando el profesor u otra persona intenta resolver el conflicto debe conocer a la persona que interviene, al protagonista del conflicto, la relación existente entre los miembros, conocer lo que pasó y el sentimiento de los implicados. Además, de conocer la respuesta a preguntas como:

-¿Cuándo y cómo empezó el conflicto?

-¿Cómo está ahora?

-¿Qué pide?

-¿Para qué lo pide?

-¿Qué valores le motivan a actuar ó sentirse así? (Méndez Mendoza, 2010).

En esta búsqueda por mejorar la convivencia y el bienestar, es importante tener en cuenta estas 5 fases: Fase 1. Identificación del conflicto. Ante la aparición de un problema, debemos saber reconocer e identificar sus causas. En el caso de que este sea semejante a otro que tuviera lugar anteriormente, es importante que no usemos los mismos mecanismos de solución de conflictos que entonces no nos proporcionaron ningún resultado positivo y valorar otras opciones.

Fase 2. Definición del problema. Otro aspecto que hay que tener en cuenta es la definición y análisis del conflicto. Para ello, tendremos que estudiar detalladamente en qué consiste el problema, buscar los hechos y/o las acciones más relevantes y hacer una descripción concisa y clara de todo.

Fase 3. Propuesta de soluciones y toma de decisiones. Para alcanzar la resolución de un conflicto, es recomendable generar el mayor número posible de alternativas al problema. Después, deberemos valorarlas todas desde un punto de vista crítico y escoger una de ellas, la más efectiva, basándonos principalmente en 2 criterios: Resultados positivos a corto, medio y largo plazo que obtendremos con motivo de su aplicación. Posibilidades reales de llevarla a cabo.

Fase 4. Aplicación. Esta fase consiste en poner en práctica las estrategias de resolución de conflicto en el aula que consideramos que se adaptan mejor a la situación, previendo los pasos que se llevarán a cabo y los mecanismos de control que utilizaremos para valorar su eficacia. Fase 5. Valoración de resultados. Finalmente, debemos evaluar los resultados que hemos obtenido a partir de la solución que hemos decidido aplicar.

Beneficios ¿para qué?

Poder dar solución a un conflicto sin duda alguna es una competencia que permite ser impulsores de cambio, da la oportunidad de fortalecer nuestras ideas y formar el pensamiento crítico.

Resultados ¿qué se espera?

Establecer normas básicas de convivencia. Fomentar el diálogo, ya que contribuye a la formación de personas tolerantes. Mejorar las habilidades comunicativas propias y de los alumnos. Preparar a los alumnos en la gestión de conflictos, para que puedan encarar sus problemas con tranquilidad y utilizando la mediación.

Ejemplo:

En un trabajo en Equipo uno de los jóvenes le dijo al docente que prefiere trabajar solo porque tuvieron problemas la vez pasada. En este caso se le propuso una reunión con ese equipo pero no aceptó y finalmente sus compañeros decidieron dialogar y se pudo resolver el conflicto.