

MATERIAL PARA SUPLENCIAS E INGRESOS

■ CELADOR DE ALBERGUE

ASISTENTES
ESCOLARES
2011



CAPÍTULO 1: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

INTRODUCCION

El propósito de este manual es ofrecer conceptos y herramientas para el manejo y resolución de situaciones de conflicto dentro de las instituciones educativas. Sostenidos sobre un paradigma del consenso -desarrollado en el material- buscamos incorporar una nueva forma de abordar las problemáticas que se encuentran instituidas en estos ámbitos.

Cuando revisamos las instituciones con las que cuenta la sociedad, vemos que la escuela es uno de los pocos -por no decir el único- espacio que nos queda donde trazar los caminos del consenso, donde aprender los roles de prevención, resolución y contención del conflicto, que emerge naturalmente dentro de la relación humana y que, hasta hoy, no habíamos aprendido a manejar como sociedad.

En general, podemos afirmar que los principales problemas generadores de conflictos son de conducta, interpersonales (entre dos o más individuos); complementan las prioridades de los adolescentes los problemas de enseñanza-aprendizaje, y de actitud frente al régimen de convivencia que se traducen en un conflicto intragrupal (dentro de un grupo, organización e institución) e intergrupala (entre dos o más grupos, organizaciones e instituciones).

Trabajemos como los ingenieros forestales que siembran los árboles que no llegarán a ver, pero que darán sus sombras y frutos a sus nietos.

Las ciencias de la conducta, las neurociencias, las ciencias sociales, han dado saltos cuánticos y han puesto a nuestra disposición toda la información y las metodologías necesarias para cambiar. Cambiar nuestras relaciones con nosotros mismos, con los demás, con el ambiente.

“Ella está en el horizonte” dice Fernando Birri

“Me acerco dos pasos, ella se aleja dos pasos

Camino diez pasos y el horizonte se corre diez pasos más allá.

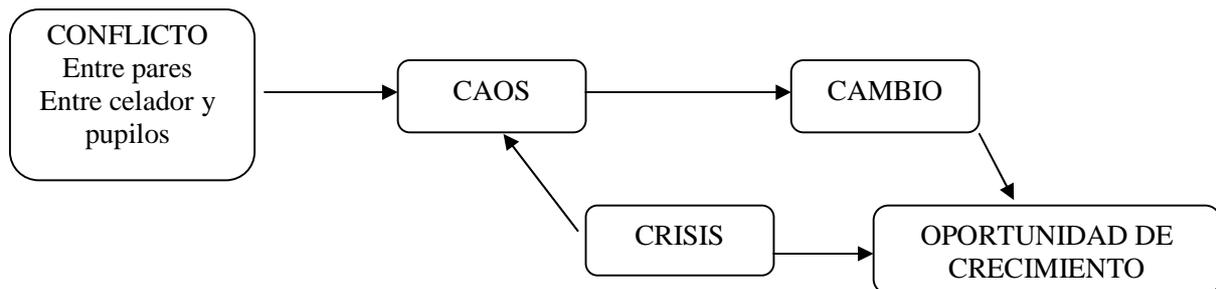
Por mucho que yo camine nunca la alcanzaré.

¿Para qué sirve la utopía? Para eso sirve: para caminar”.

Eduardo Galeano

A quienes somos los habitantes de este mundo de comienzos de siglo y de milenio nos toca una época caracterizada por el CAMBIO. Cambio tan acelerado que se convierte en un generador de caos y de violencia, pero también de productivas y enriquecedoras transformaciones. Ese cambio hace que hoy una persona al llegar a su adolescencia haya tenido

un número mayor de relaciones que un adulto de activa vida pública en toda su vida en el siglo pasado.



Todas las tendencias que ven en el CAMBIO y las crisis una oportunidad de crecimiento nos indican que es bueno y necesario Soñar, formar la propia "leyenda personal", generar la propia Visión y Misión de nuestra vida personal y de las comunidades e instituciones a las que pertenecemos. Nos dicen que el cerebro tiene un poder cibernético, que colabora con el impulso al cumplimiento de nuestros sueños cuando nos atrevemos a formularlos.

Percepción, Creencias y Representación.

TODA PERCEPCIÓN ESTA CONDICIONADA POR:
NUESTRAS CREENCIAS,
NUESTROS SISTEMAS DE REPRESENTACION,
NUESTRA HISTORIA

Las disciplinas que investigan el modo en que conocemos, el mecanismo por el cual se forman nuestras percepciones, nuestros sistemas representacionales, saben hoy que SIEMPRE construimos una imagen (MAPA), una representación de la información que nos proveen los sentidos y que esa imagen es generada según las creencias, , prejuicios que cada uno de nosotros tiene. Esto es particularmente evidente cuando un grupo de personas ve, por ejemplo, un accidente de tránsito: hay tantos relatos diferentes como personas lo observaron.

¿Alguna vez se han imaginado -a manera de juego- qué percepción pudo haber tenido el lobo de lo sucedido en el bosque con Caperucita y su abuelita? Si no lo han hecho, podemos re-imaginar el cuento así:

EL CUENTO DEL LOBO

El bosque era mi hogar. Yo vivía allí y me gustaba mucho. Siempre trataba de mantenerlo limpio y ordenado. Un día soleado, mientras estaba recogiendo las basuras dejadas por unos acampantes, sentí pasos. Me escondí detrás de un árbol y vi venir una niña vestida en forma muy divertida: toda de rojo y su cabeza cubierta, como si no quisiera que la vieran. Andaba feliz y comenzó a cortar las flores de nuestro bosque, sin pedir permiso a nadie. Quizás no se le ocurrió que estas flores no le pertenecían. Naturalmente, me puse a investigar. Le pregunté quien era, de dónde venía, a dónde iba, a lo que ella me contestó, cantando y bailando que iba a la casa de su abuelita con una canasta para el almuerzo.

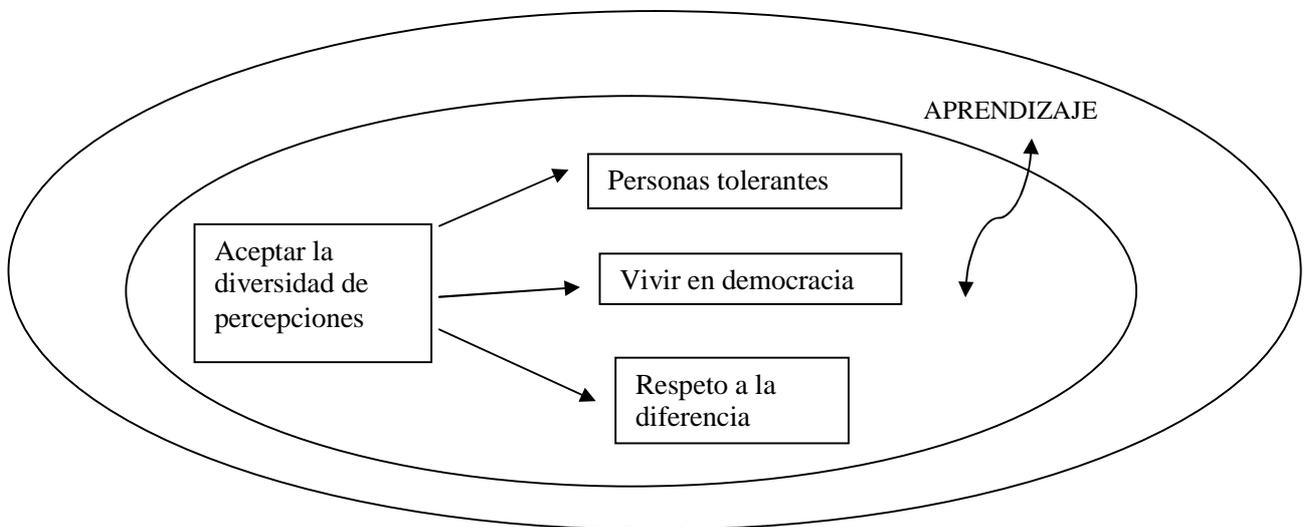
Me pareció una persona honesta, pero estaba en mi bosque cortando flores. De repente, sin ningún remordimiento, mató a un zancudo que volaba libremente, pues también el bosque es para él. Así que decidí darle una lección y lo serio que es meterse en el bosque sin anunciarse antes y comenzar a maltratar a sus habitantes.

Le dejé seguir su camino y corrí a casa de la abuelita. Cuando llegué me abrió la puerta una simpática viejecita, le expliqué la situación y ella estuvo de acuerdo con que su nieta merecía una lección. La abuelita aceptó permanecer fuera de la vista hasta que yo la llamara y se escondió debajo de la cama.

Cuando llegó la niña la invité a entrar al dormitorio donde yo estaba acostado, vestido con la ropa de abuelita. La niña llegó, sonrojada y me dijo algo desagradable acerca de mis grandes orejas. He sido insultado antes, así que traté de ser amable y le dije que mis grandes orejas eran para oírla mejor. Ahora bien, me agradaba la niña y traté de prestarle atención, pero ella hizo otra observación humillante acerca de mis ojos saltones. Uds. Comprenderán que comencé a sentirme enojado. La niña tenía bonita apariencia pero empezaba a serme antipática. Sin embargo pensé que debía poner la otra mejilla y le dije que mis ojos me ayudaban a verla mejor. Pero su siguiente insulto sí me encolerizó. Siempre he tenido problemas con mis grandes y feos dientes y esa niña hizo un comentario realmente grosero. Sé que debí haberme controlado, pero salté de la cama y le gruñí, enseñándole toda mi dentadura y diciéndole que eran así de grandes para comerla mejor. Ahora, piensen Uds.: ningún lobo puede comerse a una niña. Todo el mundo lo sabe. Pero esa niña comenzó a correr por toda la habitación gritando y yo corría detrás de ella para calmarla. Como tenía puesta la ropa de abuelita y me molestaba para correr, me la quité pero fue mucho peor. La niña gritó aún más. De repente, la puerta se abrió y apareció un leñador con un hacha enorme y afilada. Yo lo miré y comprendí que corría peligro, así que salté por la ventana y escapé.

Me gustaría decirles que éste es el final de la historia, pero desgraciadamente no es así. La abuelita jamás contó mi parte de la historia y no pasó mucho tiempo sin que se corriera la voz de que yo era un lobo malo y peligroso. Todo el mundo comenzó a evitarme. No sé qué le pasará a esa niña antipática vestida de forma tan rara, pero sí puedo decir que yo nunca pude contar mi historia. Ahora Uds. ya la saben.

(Tomado de: Materiales educativos del Instituto Interamericano de Derechos Humanos)

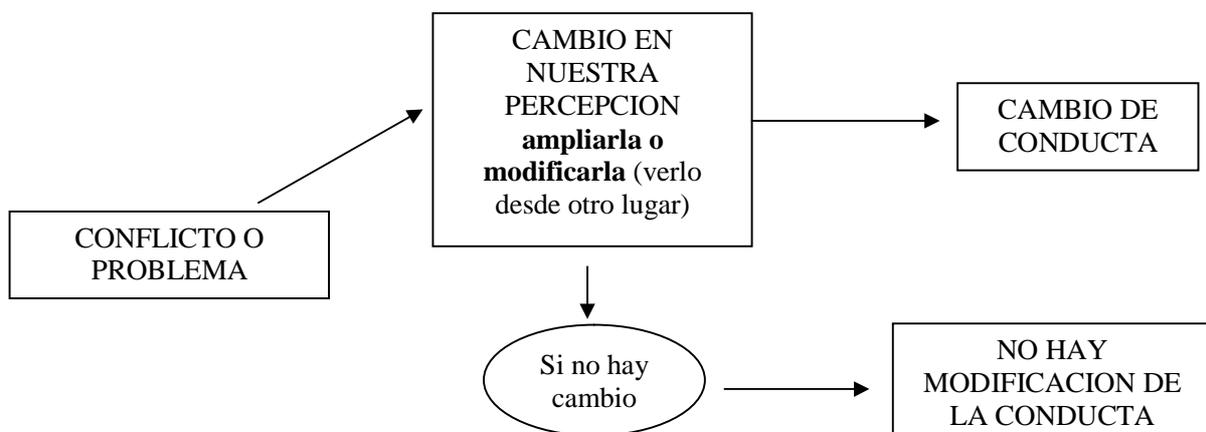


Esto nos abre a las miradas de los otros, que también están condicionadas por sus propios pasados y por sus creencias y por supuesto perciben, procesan y se expresan de maneras muy diferentes. Para comprenderlo mejor, puede decirse que percibimos o captamos la realidad externa por diferentes canales y matizada por la historia personal de cada cual, después procesamos de manera muy particular y diversa en cada uno de nuestros cerebros y hemisferios cerebrales, para luego responder de manera muy particular a través de un abanico de códigos en el que las respuestas pueden distribuirse preferencialmente entre las siguientes modalidades:

1. En función de puntos de vista externos, la persona supedita sus respuestas a las expectativas de otros.
2. En función de puntos de vista internos, la persona mantiene la independencia en sus respuestas.
3. Reflexiva y analítica, la persona se responde internamente, observa de lejos, se muestra pasiva y pragmática.
4. Haciendo comparaciones buscando diferencias, responde señalando lo que falta.
5. Haciendo comparaciones buscando similitudes, respondiendo sólo después de haber encontrado las semejanzas.
6. Experimental o impulsiva, la persona responde en acción haciéndolo ya.

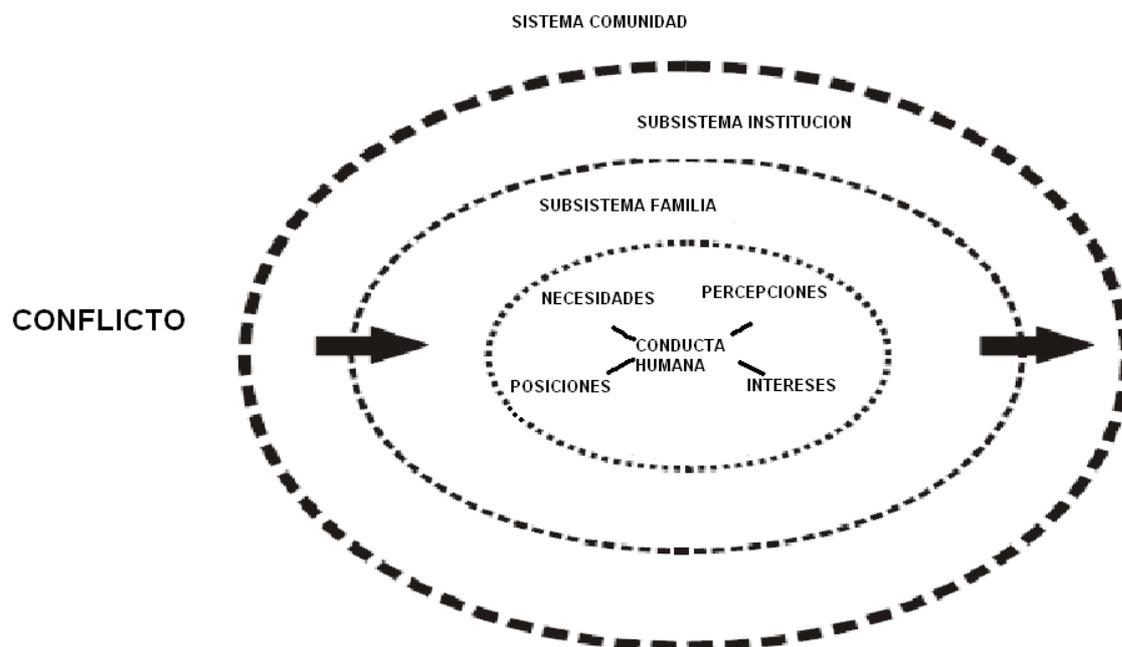
Percepción - Cambio - Conducta

Para que nuestra conducta cambie es necesario que primero ocurra en nosotros un cambio de percepción, que será el motor que provocará ese cambio de conducta. Cuando tenemos un conflicto, un problema y sostenemos con relación a él una percepción constante, poco podremos modificar la condición. Pero si logramos cambiar nuestra mirada, ampliar o modificar nuestra percepción y verlo desde otro lugar, este solo hecho modificará nuestra conducta. Por ejemplo interrogando a los diferentes participantes de un conflicto a cerca de su propia visión del mismo, permitiendo la expresión desde su propia mirada del hecho. Para luego dedicar un espacio de reflexión a cerca de las diferentes perspectivas de los jóvenes.



Conflicto desde el Enfoque Sistémico

Nunca las propiedades de un sistema se pueden reducir a las propiedades de las partes que lo componen. Cada una de esas partes en sí mismas son también entidades compuestas de partes y con un propósito, configurando un sistema que, por estar dentro de otro, se denomina "Subsistema", en los cuales también se aloja el conflicto.



Esto también es más fácil de ver con otro ejemplo: un cuerpo humano es un sistema compuesto por los sistemas respiratorio, circulatorio, digestivo, etc. Éstos se comportan frente al cuerpo como subsistemas. Por otra parte, el cuerpo humano es un subsistema del suprasistema que es el Ser Humano, que está compuesto de su cuerpo físico, su mundo mental, sus deseos y emociones y, para muchos, de su alma. Una familia es un sistema en sí misma, pero funciona como subsistema dentro de la comunidad. Un país es un sistema, pero funciona como subsistema dentro del megasistema que es el continente dentro del cual se encuentra. Así podemos ver desde el microsistema que es el átomo hasta el macrosistema total que es el universo, y comprender que todos los sistemas están dentro de otros sistemas mayores, en total interrelación, en interacciones e interdependencias.

Un cuento veda, relatado por Jorge Bucay, reza así:

El cerebro un día se enojó con el aparato digestivo porque cada vez que comía, la sangre se concentraba en el estómago y el cerebro se encontraba lento y perezoso para trabajar, impidiéndole una buena producción intelectual.

Disgustado por perder tiempo, decidió dar órdenes a su boca que para que no ingiriera alimento y a sus brazos para que no tomaran comida. De esta manera, destinaba todo su tiempo a trabajar intelectualmente.

Pasado un tiempo y cuando ya la boca y los brazos habían aprendido la orden y el aparato digestivo dejó de cumplir sus funciones, el cerebro junto con el cuerpo dejó de existir...

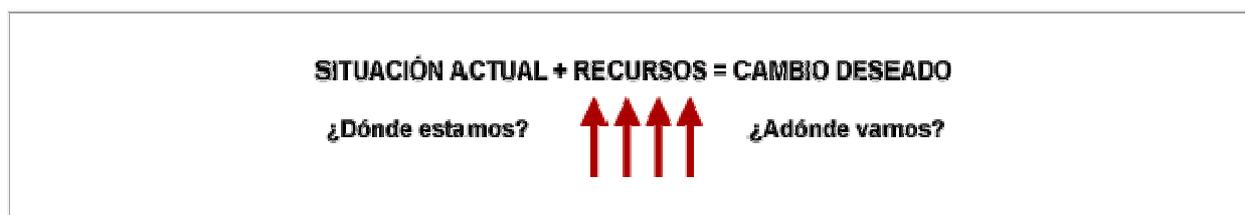
Aportes de la Programación Neurolingüística (PNL) al Proceso de Cambio - Estado actual y cambio deseado

“Cambia, todo cambia... y que yo cambie no es extraño...” dice la canción de Mercedes Sosa. Todos estamos sometidos a un proceso de cambio acelerado. ¿Cuántos de nosotros hemos sido entrenados para adaptarnos a procesos de cambio cada día más acelerado?

Como dicen O'Connor y Seymour, autores de la PNL:

“Si continúa haciendo lo que siempre ha hecho, continuará obteniendo lo que siempre ha obtenido. Para conseguir algo diferente haga algo diferente”

El modelo para el cambio se puede sintetizar así:



- Situación actual: Identifica claramente cuál es nuestro estado presente. No podemos trazar la ruta hacia ningún lado si no conocemos nuestro punto de partida. Ejemplo: Quiero llegar a Buenos Aires ¿desde dónde?

- Cambio deseado: la meta, ¿adónde quiero llegar? Esto se relaciona con...

- Misión y visión que tengo de mí mismo: si estamos tratando el cambio personal; sin embargo, pudiera ser también de cualquier institución de cualquier sistema. Ejemplo: una familia, un aula, una escuela, un proyecto etc.

- Las interferencias: son por una parte los miedos al cambio que debemos detectar e ir sorteando, y por otra parte el desaliento y los obstáculos.

- Los recursos: son todos los elementos favorables al cambio con los que contamos. Ejemplos: logros alcanzados, experiencias exitosas de adaptaciones a cambios no buscados o inesperados, fuerte decisión de cambiar, estados internos, información necesaria, habilidades, aprendizajes, recursos y tiempo.

Según la PNL, el cambio es siempre posible. Sólo habrá que ir buscando nuevos recursos si los que tenemos disponibles no pueden lograrlo. La PNL nos enseña a tomar como modelo experiencias de otras personas que lo hayan logrado, para usarlas como fuerza a nuestro favor; uno de sus postulados dice que: “Todo lo que un humano ha podido hacer, es posible que sea ejecutado por todos los demás”.

Por ejemplo si un ser humano toca el piano, esta habilidad puede ser enseñada a todos los humanos. Claro, algunos serán concertistas y otros no, pero todos nosotros los humanos podemos tocar el piano.

Para que el Cambio en lo personal sea posible:

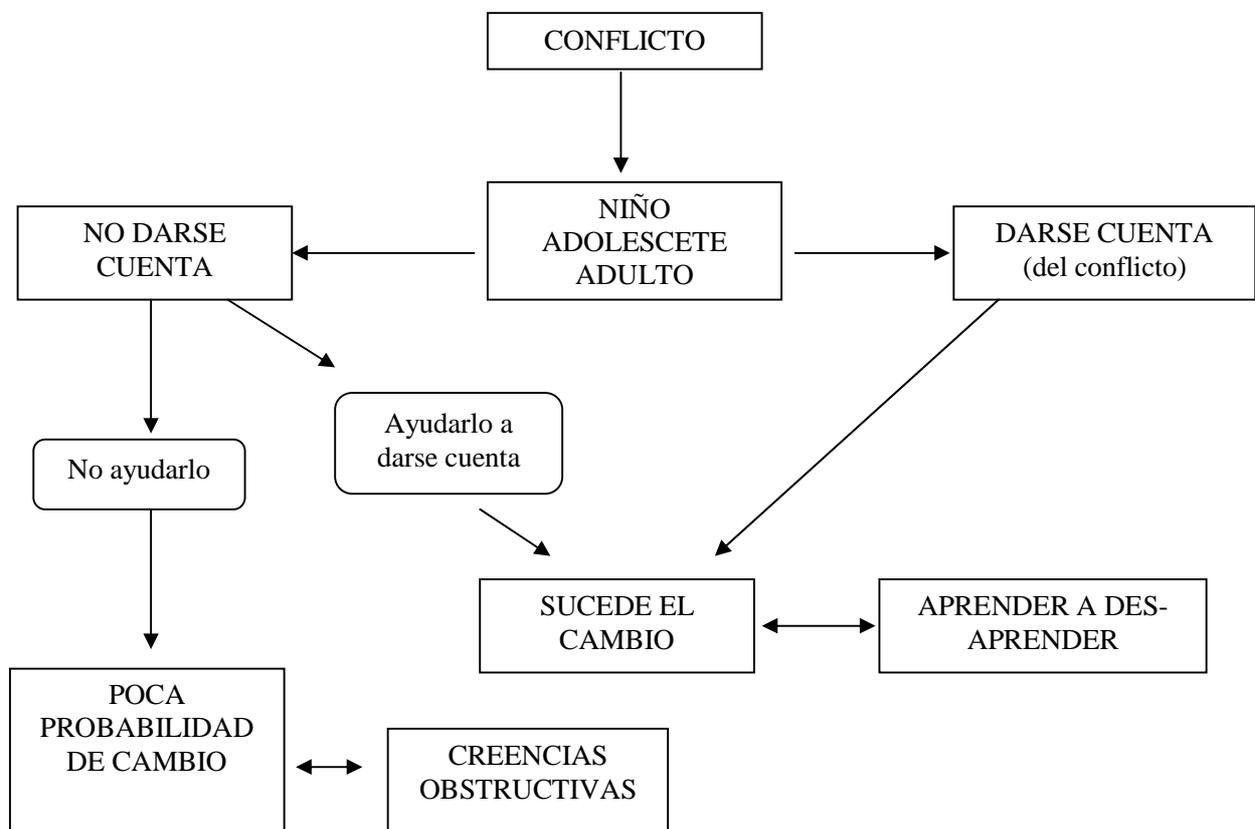
- Hay que querer cambiar (esto sucede cuando nos DAMOS CUENTA).
- Saber cómo cambiar (conocer y manejar los pasos del proceso de cambio).
- Darse la oportunidad del cambio (practicando con cada experiencia).

Es fundamental tener siempre presente que:

NO PODEMOS TOMAR COMO VERDADES ABSOLUTAS E INMUTABLES LAS QUE CONSIDERAMOS COMO VERDADERAS DESDE NUESTRA PROPIA PERCEPCIÓN.

Si bien hemos identificado las creencias obstructivas, los hábitos que nos llevan a repetirlas, si no son trabajados consciente y con ayuda para cambiarlos no va a generarse en nosotros ni en nuestro entorno cambios significativos. De allí que tenemos que APRENDER A DES-APRENDER lo viejo, lo que ya no nos sirve, esa es la clave para facilitar el Cambio deseado.

Para hacer algo diferente tengo que REFLEXIONAR: esto significa darme lugar a percibir y pensar cada situación o acontecimiento de maneras diferentes.



Sin embargo permítenos recordarte que:

**TODO EN EL UNIVERSO ES CONSTANTE
MOVIMIENTO, CAMBIO Y TRANSFORMACIÓN.**

Si queremos crecer en bienestar, nos toca desaprender lo que sabemos sobre la disputa y el conflicto y entrenarnos en su manejo adecuado como un modo de lograr pacificación social en nuestros ámbitos de influencia, desde lo más íntimo (nuestro ser interno) hasta lo más externo (familia, amigos, comunidad, espacios de estudio, laborales, de recreación etc.), pasando por la escuela y llegando hasta la comunidad global.

“Debemos ser el cambio que deseamos ver en los demás”

Gandhi

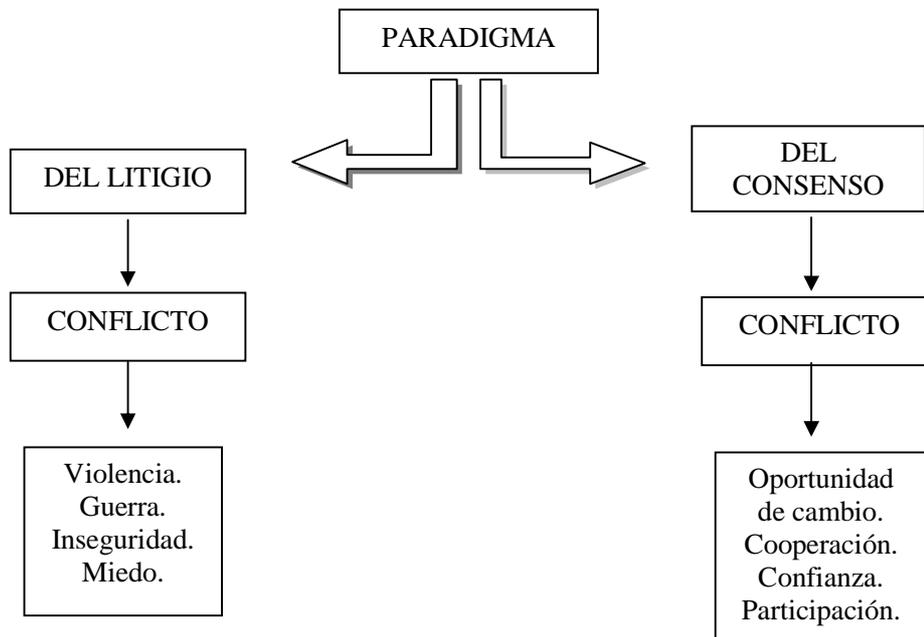
CAMBIO EN LA SOCIEDAD

Paradigmas Vigentes

Nuestra sociedad está afrontando actualmente un cambio paradigmático. Esto ocurre con una aceleración nunca antes experimentada por la Humanidad como un todo. Coexisten y contemporizan visiones y concepciones del mundo y de la vida que expresan verdaderos pares de opuestos y a cada uno de nosotros nos corresponde darnos cuenta y decidir desde qué lugar vamos a trabajar, cuál es el paradigma que vamos a apoyar.

El término PARADIGMA, fue usado por Thomas Kuhn en 1962 para conceptualizar “los logros científicos reconocidos universalmente que durante un tiempo proporcionan soluciones modelos a los problemas de la comunidad”. Desde esta definición, hablamos entonces de paradigma copernicano, paradigma mecanicista, paradigma de la física cuántica, etc. Este término fue ampliado, hasta que en la actualidad lo usamos refiriéndonos al conjunto de modelos, supuestos, juicios, principios y creencias que rigen en una comunidad en un momento determinado.

Como PARADIGMAS VIGENTES referidos al conflicto puede decirse que en la sociedad actual conviven dos paradigmas con direcciones diferentes: el *PARADIGMA DEL LITIGIO Y EL PARADIGMA DEL CONSENSO*; nuestra sociedad está abandonando el *VIEJO PARADIGMA DEL LITIGIO* y por propia supervivencia se está dando un veloz ingreso, a través de vertientes diferentes de nuestra cultura al *NUEVO PARADIGMA DEL CONSENSO*.



El enfoque sistémico para interpretar la realidad es un aporte significativo para el Cambio de Paradigma, que nos está permitiendo pasar de una Sociedad Litigante, egoísta y violenta a una Sociedad de Consensos solidaria y pacífica. Nos permite vernos a nosotros mismos como partes del sistema al que estamos perjudicando, por ejemplo, como partes del sistema de la ciudad en la cual vivimos, cada papel que arrojamamos al piso ensucia la ciudad por la que vamos a pasear, cada emisión del caño de escape de nuestro auto envenena un poco más el aire que vamos a respirar; ver que lo que le hacemos al Todo dentro del cual estamos nos lo estamos haciendo a nosotros mismos, nos está llevando a CO-OPERAR en lugar de COMBATIR, a buscar soluciones ganadoras para todos, en lugar de soluciones que me llevan a que “yo gano, tu pierdes”.

“Es necesario advertir la diferencia entre información y aprendizaje” dice Peter Senge en “La quinta disciplina”, tenemos una tendencia a creer que el solo hecho de captar información, modifica nuestros modelos de interpretación de la realidad y nuestras conductas. Nada más lejos de la realidad. Hay entre las dos posibilidades una diferencia tan grande como la de hablar de agua y estar mojados.

La democracia en la escuela

La educación es, sin lugar a dudas, un pilar en la construcción de la convivencia democrática. La escuela forma parte y funciona como “subsistema” dentro del sistema mayor que es el Estado = Nación jurídicamente organizada.

La escuela, por estar dentro de este sistema mayor que es nuestra organización jurídico-institucional, está teñida por todos los caracteres que tiene el Estado argentino. Como todos saben, nuestro sistema de gobierno es una república democrática, representativa y federal.

Cada nuevo ingresante a la escuela tiene que conocer y compartir los documentos fundacionales y las

normas de convivencia, del mismo modo que todo ciudadano argentino tiene que conocer y respetar la Constitución y las leyes.

Cuando una institución educativa declama en su discurso ser una institución democrática y en su actividad cotidiana contradice u olvida los principios democráticos y republicanos, deja de ser creíble para los que la integran y está condenada a perder el respeto de sus miembros.

Es la escuela la institución que históricamente la sociedad se ha dado como base para la formación del Estado moderno y de consolidación de la Nación, pues ha considerado que ella es el primer espacio público (y agregaríamos que HOY es el único) en el que se construyen las habilidades de relación social que permiten:

- Reproducir las pautas sociales como perpetuación de la cultura.
- Profundizar la vida comunitaria en función de valores democráticos.
- Ser agente de cambio.

Esta función delegada por la sociedad a la escuela (perpetuadora y a la vez transformadora) la llamamos contrato fundacional. La responsabilidad de llevar este mandato implica OBLIGACIONES a todos los involucrados:

- al Estado como garante, proveedor y organizador del servicio educativo y representante de las necesidades de la sociedad.
- a la escuela como unidad organizadora y gestora del servicio educativo que ofrece a sus estudiantes a partir del proyecto educativo institucional.
- a la sociedad civil: familia, ONG, asociaciones intermedias, vecinales, empresas etc., como parte interesada en los resultados que la escuela alcanza para responder a sus necesidades.

Hablar de la escuela democrática nos lleva necesariamente a incursionar en el terreno de la convivencia. Porque ellas son espacios sociales en los que los individuos interactúan, se relacionan permanentemente. Las instituciones educativas son un sistema y la convivencia es su modo de operar.

CONVIVENCIA = VIVIR CON...

Construir la convivencia es tarea ineludible de todos los días de la escuela, para mejorar la calidad de vida. Es posible porque ella es lugar de ENCUENTRO: encuentro de personas, de historias, de biografías que condicionan las percepciones y nos hacen diferentes. Consecuentemente, tenemos el derecho de ser diferentes y respetados en nuestra diversidad.

Decidir trabajar en la construcción de la convivencia significa tener en cuenta dos requisitos fundamentales:

- Querer la comunicación y crear espacios para que sea posible.
- Querer dar lugar a la participación y crear ámbitos para que ella se ejercite.

Estamos hablando de crear en la escuela las bases de la CONDUCTA DEMOCRÁTICA PARTICIPATIVA.

La escuela como ámbito de construcción de la convivencia

- La escuela es el espacio público de los niños y jóvenes en el que transcurren el mayor tiempo de permanencia en su vida escolar, con un grupo de pertenencia y de referencia que se mantiene estable, al menos, la totalidad de un ciclo lectivo.
- La escuela es el espacio para construir las relaciones sociales. Allí se habla, se escucha, se dialoga, se discute, se enseña, se aprende, se juega, se permanece en silencio, se repite, se memoriza, se razona, se está aburrido. En fin, se aprende a ser querido o rechazado.
- La escuela es el lugar donde se aprenden gestos y rituales. Los chicos aprenden en ella los patrones que regulan las relaciones: lo que se permite y lo prohibido, lo que está bien y lo que no y formas de resolver disputas, tanto en forma explícita como implícita.
- La escuela es el ámbito en el cual se convive, se habla y se aprende la convivencia. La convivencia se construye en la vivencia personal del día a día. Es más o menos placentera, más o menos armónica y está íntimamente unida al conflicto. Se manifiesta en las interrelaciones cotidianas, en las actividades habituales. Se hace explícita en las charlas, discusiones, diálogos espontáneos o planificados, para reconocer los acuerdos, las diferencias, las formas de alcanzar el consenso. Si no se habla de ella, también se aprende una forma de convivir y de relacionarse.
- La escuela es el lugar para transmitir y ejercitar prácticas ligadas a la vida democrática. Los valores que sustentan las acciones y las actitudes cotidianas se internalizan, aunque no medie la toma de conciencia de los mismos. La participación de todos y la promoción de consensos debe practicarse en el aula.

La postura que adopte el que esté en contacto con los alumnos le permite convertirse en un facilitador de la integración o, por el contrario, un obstaculizador de las relaciones interpersonales. Recordando las palabras de Paulo Freire: "Nadie se educa solo sino a través de la experiencia compartida, en la interrelación con los demás", estaríamos en condiciones de afirmar:

Actitud Integradora del facilitador:

Exalta (Hace Crecer) 	<ul style="list-style-type: none"> ● La solidaridad ● La cooperación ● La responsabilidad
Promueve (Estimula) 	<ul style="list-style-type: none"> ● La comunicación ● La creatividad ● La participación ● La capacidad potencial de cada individuo

TEORÍA GENERAL DEL CONFLICTO

Conociendo y Manejando el Conflicto

El hombre es un ser en relación, un “animal social” como lo definió Aristóteles: encuentra su razón y su destino en la relación que establece con sus semejantes y con todo lo que existe.

Entre los humanos, establecemos toda clase de relaciones. En cada relación se dan el intercambio y la comunicación que pueden ser exitosos y enriquecernos o, por el contrario, generar conflicto. Esto quiere decir que el conflicto es parte constante en la relación humana, que forma parte de nuestra vida.

Actualmente, a través de la tecnología, han aumentando en cantidad y calidad de interrelaciones que individual y grupalmente sostenemos. Con su aumento, han incrementado también el número de conflictos que en esas relaciones se generan.

Jandt, un estudioso del conflicto, considera al conflicto como deseable, pues estimula nuestra creatividad al obligarnos a buscar su resolución por distintas vías y porque si hay conflicto es porque existe la relación. De acuerdo a cómo manejemos el conflicto, podremos sanar las relaciones o establecer rupturas y violencias de todo tipo, generadoras de malestar y de dolor, tanto en lo individual como en la comunidad en su conjunto.

SIGNIFICADOS DEL CONFLICTO Y CONCEPTOS

- Si percibimos el conflicto como litigio y adversarialidad.
- Si la cantidad de conflictos individuales supera la capacidad de respuesta de las administraciones de justicia.
- Si los conflictos entre Naciones se resuelven con la violencia y la guerra

¿Cómo sobrevivir?

Para sobrevivir, hay que lograr que se haga efectivo el cambio de:

- Percepciones
- Creencias
- Paradigmas

Que hagan posible ver el sentido de las correctas relaciones humanas para trascender el conflicto.

La vida es CAMBIO Y MOVIMIENTO, entonces ¿por qué negamos el conflicto? Pues sencillamente porque tenemos MIEDO AL CAMBIO, ya que él:

- Nos hace perder seguridad.
- Nos coloca en estado de vulnerabilidad.

Y TODOS, inexorablemente todos, tratamos de evitar el dolor.

Que nuestras relaciones más profundas, las más duraderas, hayan estado llenas de conflictos implica que, al resolverlos por el sistema de la colaboración mutua, nos han permitido crecer en confianza, en satisfacción de las partes en la relación. Pensemos en las relaciones entre parejas, entre padres e hijos, entre amigos. Cuando un conflicto emerge y es resuelto conversando, cooperando, colaborando entre todos, la relación sale ganando quedando fortalecida.

Es un hecho poco reconocido que la mayor parte de las personas en el mundo resuelven diariamente sus conflictos sin peleas, sin violencias, sin guerras. Observemos cuántas relaciones tenemos y con cuántas estamos en conflicto o con algún grado de confrontación y violencia. Observemos con cuántos vecinos convivimos sin violencias y hemos arreglado conversando cualquier interés contrapuesto que hayamos tenido.

Cuando el conflicto emerge, YO PUEDO ELEGIR, tratarlo desde el “yo gano y tu pierdes”, que lleva inexorablemente a la violencia, al miedo a la inseguridad y a la guerra; o puedo tratarlo desde el “yo gano y tu ganas, y si no seguimos conversando hasta que logremos entendernos”. Esta última actitud conlleva resolver los conflictos en forma cooperativa entre las partes involucradas, buscando soluciones ganadoras para todos, colocando a las partes en un camino de relaciones satisfactorias donde la confianza entre ellas por arreglar todo inconveniente con el otro crea relaciones de tranquilidad, ambientes amables, sin miedo ni violencia.

Es importantísimo para el manejo adecuado de los conflictos el conocimiento de su dinámica en términos de que ocurre cuando lo negamos, cómo se escala, cómo se desescala, cuándo está latente, cuándo emerge, cómo trabajar con conflictos simples y cómo trabajar con conflictos complejos.

DIAGNÓSTICO DEL CONFLICTO

“El primer paso para resolver un problema es conocerlo”.
Anónimo

Elementos del conflicto

Conocer un conflicto implica poder reconocer dentro de él cada uno de los elementos que lo componen, lo que nos va a llevar a diagnosticarlo. Los principales elementos o componentes de un conflicto son:

Las PARTES: las personas o grupo involucradas en el conflicto.

PERCEPCIONES DE LAS PARTES: es lo que piensa cada una de las partes de la otra y de la situación. Las percepciones de cada una de las partes están condicionadas por las experiencias pasadas, creencias, por toda su historia personal y entorno. Es difícil cambiarlas, de allí la atención que se les debe prestar para ser flexibles en las relaciones y para ayudar a las partes que no sean concientes de ello, facilitándoles

poder ver el hecho o la situación desde un punto de vista diferente. El siguiente relato que circula anónimamente nos ayuda a comprender:

POSICIONES DE LAS PARTES: es lo que cada parte en conflicto dice, enuncia, pide, exige o afirma.

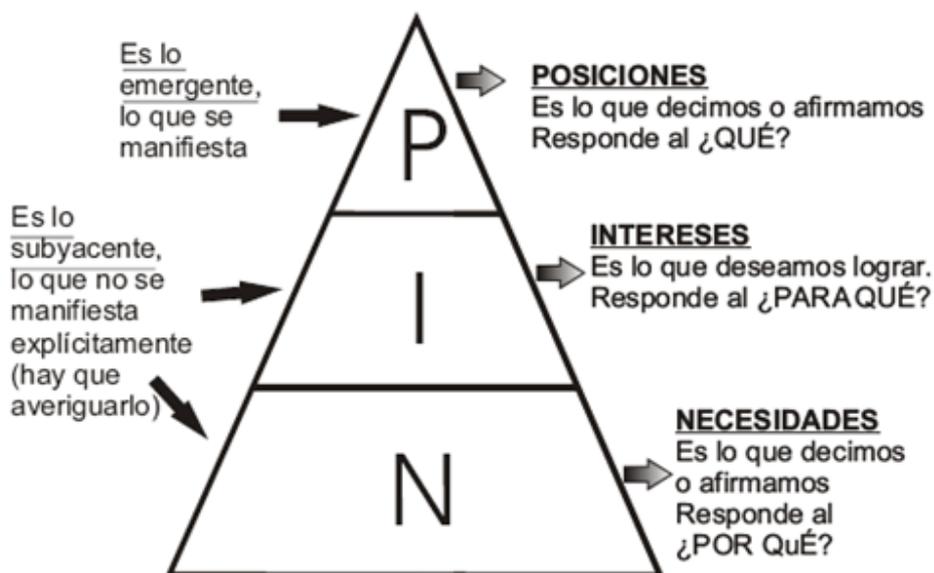
INTERESES DE LAS PARTES: es lo que realmente deseamos satisfacer (son las necesidades, miedos, preocupaciones que están debajo de nuestras posiciones, de lo que decimos). Los intereses que son emergentes de las Necesidades deben ser explorados e identificados, para que la búsqueda de SOLUCIONES al conflicto resulten mutuamente beneficiosas.

NECESIDADES DE LAS PARTES: es lo que las partes deben tener para garantizar su integridad psico-física como seres humanos; hay algunas que pueden percibirse a simple vista o son básicas, y otras que hay que profundizar para poder identificarlas. Estas son las siguientes:

TIPO DE NECESIDAD	NECESIDAD	QUÉ INTENTA LOGRAR
BASICAS	Fisiológicas (alimento, vivienda y vestido)	Mantenerse vivo
	De seguridad física	Protegerse y mantener la salud
	De pertenencia y afecto	Sentirse parte de algo, tener referentes, socializar
ASPIRACIONES	De estima	Valorarse y ser valorado como individuo
	De autorealización	Sentir satisfacción por controlar todos los niveles anteriores y lograr la armonía general

En síntesis, podemos graficar los elementos del conflicto con la pirámide PIN:

PIRÁMIDE "PIN"



Estrategias y formas de abordar el conflicto

Es lo que usted decide hacer cuando se ve involucrado en un conflicto.

Estrategia de confrontar: Las partes (una o ambas), hacen todo lo que pueden para imponer a la otra parte la solución deseada. La situación puede no parecer agresiva para el que impone, quien tal vez sólo busca fortalecer su posición. Las actitudes son de pelea, donde “yo gano, tu pierdes”. Esto por supuesto lleva a ruptura de las relaciones. Es válida sólo como táctica breve para poner en evidencia la incoherencia de alguna de las partes. Es siempre indicado confrontar cuando la resolución del conflicto es más importante que mantener la relación.

Estrategia de ceder: consiste en ceder a las exigencias del otro, bajando las aspiraciones propias. El que cede una vez a la presión o capricho del otro, se expone a que le sigan presionando y se establece una salida donde “yo pierdo y tú ganas”. Muchas veces, el que presiona puede hacerlo sin real conciencia de ello. Ceder ante la razón o criterio objetivo, independiente de la voluntad de las partes, es consensuar, no es ceder.

Estrategia de colaborar: Es la que se trabaja en el manejo adecuado de conflictos, haciendo que las partes cambien su percepción de enfrentamiento y decidan trabajar juntas para la búsqueda de soluciones que se perciban como ganadoras para ambas partes, encontrando una salida que satisfaga las aspiraciones de ambos lados. Esta estrategia da acuerdos que se cumplen y perduran a través del tiempo.

Estrategia de la inacción: Una parte no hace nada deliberadamente, con la esperanza de que el tiempo cambie las cosas a su favor. Esta estrategia puede empeorar las relaciones. Sólo en casos simples puede tener esta estrategia una correcta aplicación.

Eludir: No es estrategia, es una forma en la cual muchas personas tratan de no ver el conflicto, de no enfrentarlo para evitar exponerse a las emociones que el intento de resolver el mismo les puede causar. Esto puede generar "escaladas", donde la otra parte aumente su enojo y su agresividad.

Cabe destacar que la resolución de disputas muchas veces exige la combinación de estrategias, es raro que sólo se utilice una. No obstante, la de colaborar es la que responde al paradigma del consenso.

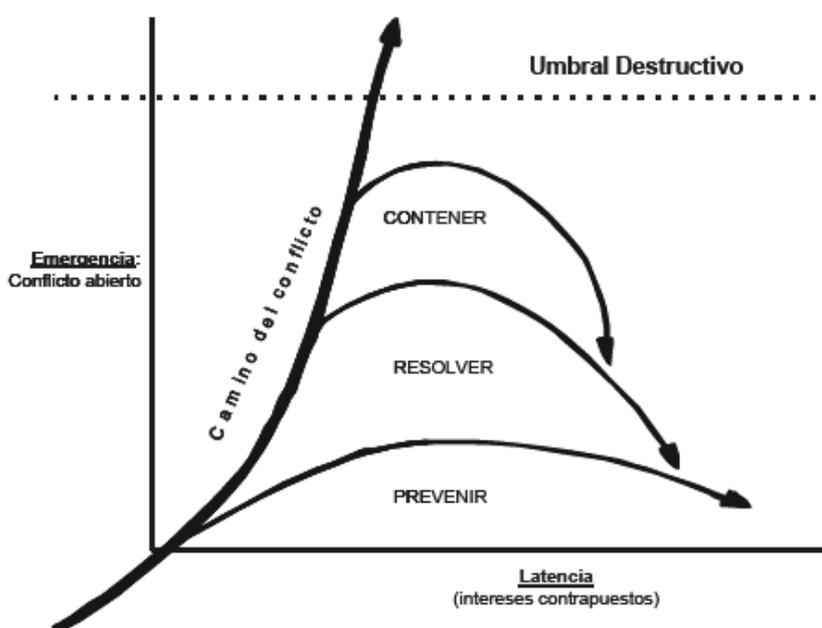
El ciclo de vida del conflicto

ETAPA	¿EN QUE CONSISTE?	ACCION RECOMENDADA	¿COMO LA APLICO?
Latente	Hay intereses contrapuestos, pero el conflicto todavía no se manifestó.	Prevenir	<ul style="list-style-type: none"> *Ayudando a otros a satisfacer sus necesidades básicas. *Enseñando habilidades para manejar disputas. *Colaborando para promover las relaciones interpersonales mas allá del conflicto.
Iniciación	Se produce un detonante y se manifiesta el conflicto.	Resolver	<ul style="list-style-type: none"> *Método No Adversarial: Facilitando la conciliación de las partes mediante una comunicación asertiva. *Método Adversarial: Arbitrando o juzgando a las partes.
Escalada	Aumenta el nivel de violencia, de alteración de las emociones y el nro. de personas involucradas; se extiende a otros ámbitos: crece el conflicto.	Contener	<ul style="list-style-type: none"> *Promoviendo la descarga emocional. *Viendo y haciendo ver el conflicto desde otra perspectiva. *Escuchando, apoyando y cuidando a las partes. *Estableciendo límites a los enfrentamientos. *Proporcionando protección ante la violación de los límites.



Desescalada	Disminuyen las alteraciones emocionales, se centra la atención en los problemas y no en las personas, se presta atención a las causas, se mantienen neutrales los no involucrados, el conflicto queda reducido al ámbito original.	Contener	*Sosteniendo en el tiempo los logros alcanzados. *Previendo la aparición de nuevos conflictos o el resurgimiento del originario. *Integrando el proceso de aprendizaje realizado.
-------------	--	----------	---

Cuando un conflicto grande o pequeño, simple o complejo, escala hasta pasar el UMBRAL DESTRUCTIVO, se vuelve demoledor y concluye con la aniquilación de las partes involucradas.



ESTADOS DEL CONFLICTO
(tomado y modificado de William Ury)

Los que conocemos esta característica del conflicto, sabemos lo importante que es cuando un conflicto no se ha podido prevenir, resolverlo y cuando no se ha podido resolver, contenerlo para que JAMÁS PASE EL UMBRAL.

Tenemos, en consecuencia, tres oportunidades para detener el impulso vertical del conflicto que lo lleva a la destrucción y convertirlo en un impulso horizontal que produce cambios constructivos.

Esto puede llevarse a cabo no tomando partido por ninguna de las partes, manteniendo la objetividad o neutralidad, asumiendo el papel del llamado tercer lado de manera que se pueda contribuir aplicando los recursos que se encuentran descriptos en el cuadro.

EL CONFLICTO COMO SISTEMA

El conflicto es un subsistema que se da siempre dentro de un sistema mayor: el de las relaciones humanas. Así, tenemos conflictos dentro de relaciones interpersonales simples como la relación de pareja o la relación padres-hijos y también dentro de relaciones intergrupales, inter e intrainstitucionales y hasta internacionales.

Siempre el conflicto es un sistema dentro de la relación que, al emerger, hace perder la homeostasis (estado de equilibrio) para buscar, con la crisis que provoca, un equilibrio mayor.

El conflicto, como subsistema dentro del sistema mayor de las relaciones humanas, puede ser abierto cuando recibe y da informaciones múltiples y es útil verlo delimitado o en su ámbito de acción diagnosticando sus elementos y también observando el contexto.

Representación de los Elementos del Conflicto Enfoque Sistémico

EN CONCLUSION

En la sociedad actual, nuestro desafío como comunidad consiste en transformar el conflicto: resulta inútil ocultarlo. Las mejores soluciones resultan de sacar a la luz los diferentes puntos de vista y armonizarlos de forma creativa. Nuestra meta como observadores neutrales de los conflictos en que otras personas, empresas o naciones están comprometidas, va a ser:

- Prevenirlo, para evitar que emerja.
- Ayudar a resolverlo cuando ha emergido.
- Contenerlo, cuando no puede ser resuelto para mantenerlo por debajo del umbral donde se vuelve totalmente destructivo.

La coexistencia es una realidad, es LA NORMA (las normas se transforman en valores). No se trata de subestimar la existencia de la guerra, la pelea, la violencia, se trata de recordar la PREPONDERANCIA DE LA PAZ. Esto es muy importante, porque sólo el cambio de percepción nos puede llevar a un cambio de conducta, a la hora de transformar nuestra manera de manejar los conflictos.

En las relaciones humanas, el conflicto es inevitable y necesario para cuestionarse y crecer, pero la pelea y la violencia, son evitables. Podemos elegir entre manejar nuestros conflictos de manera CONSTRUCTIVA O DESTRUCTIVA. Estamos en condiciones de PREVENIR EL CONFLICTO destructivo.

Si decidimos o no asumir la responsabilidad de PREVENIR, RESOLVER Y CONTENER, es NUESTRA ELECCIÓN. Tenemos siempre una alternativa de negociación, de diálogo, de contención, de consenso, de pacificación, de tercer lado o tercera posición frente al conflicto.

RECURSOS PARA EL MANEJO ADECUADO DE CONFLICTOS

Necesitamos contar con una experiencia mínima en cada uno de los recursos que facilitan la fijación de estrategias, la utilización de herramientas y todas las decisiones que hacen que el manejo de un conflicto sea el adecuado.

Algunos de estos recursos son:

- El enfoque sistémico del conflicto visto anteriormente.
- Nociones de comunicación, programación neurolingüística, inteligencia emocional y alfabetización emocional, desarrollo de la creatividad.

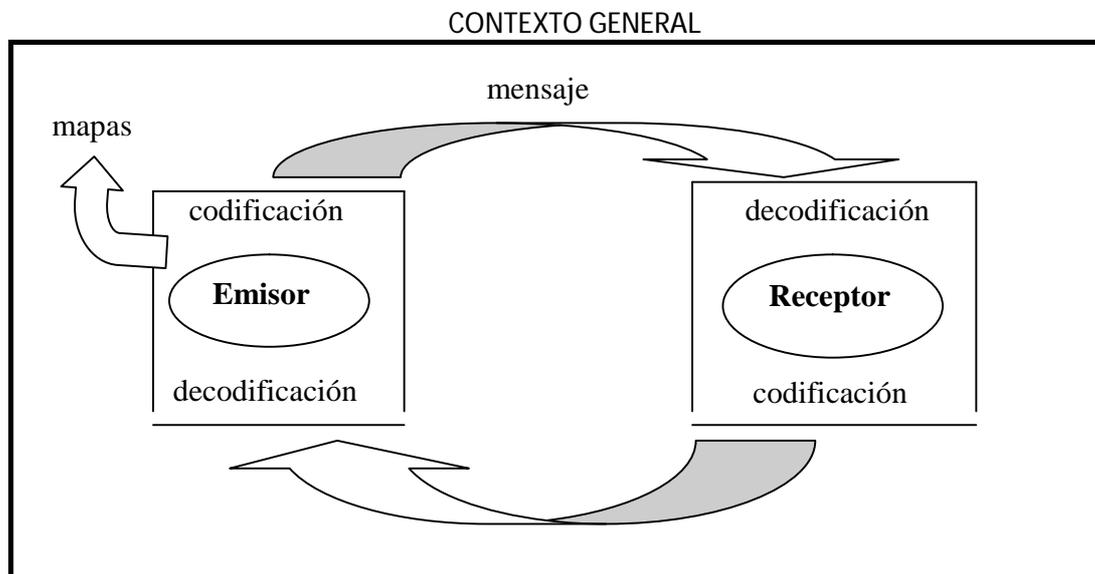
NOCIONES DE COMUNICACIÓN

La comunicación es una de las actividades básicas que el hombre realiza por la necesidad que tiene de cooperación y de relacionarse para llevar a cabo actividades que le permitan conservar la vida. La comunicación intrapersonal, la que mantenemos con nosotros mismos, es muy importante. Sin embargo, también nos resulta necesario transmitir nuestros mensajes, pensamientos y sentimientos a través del proceso de la comunicación.

Cuando se intenta definir la palabra comunicación, en lo primero que se piensa es en hablar, en hacer llegar a otro o a otros una idea, en transmitir, en lograr que se nos entienda, que se nos comprenda. Esta es la dirección unilateral. Para completarse, necesariamente debe incluir al otro como receptor y también como emisor. Sin embargo, la mayoría de nosotros estamos tan convencidos de nuestra verdad, de nuestra razón, que la intención clara es convencer al otro hasta imponer nuestra idea y, por supuesto, ganar con nuestros argumentos y puntos de vista. No resulta habitual considerar la comunicación como un proceso “de a dos” que incluye al otro (receptor – emisor) en el proceso circular que es realmente la “comunicación”.

Proceso de comunicación

1) el emisor que desea enviar un mensaje al receptor, codifica su pensamiento y lo pone en palabras y /o en cualquier otro símbolo (gesto o postura); 2) el receptor recibe el mensaje (escucha las palabras), decodifica el mensaje (interpreta el mensaje) y lo procesa; 3) el receptor codifica lo procesado y lo pone en palabras, convirtiéndose ahora en emisor al hacer conocer al primero su respuesta o feedback, permitiéndole saber si su mensaje fue recibido correctamente. Este proceso se repite n veces en ambas direcciones, una y otra vez. La comunicación es, por tanto, una comunicación de dos vías. Si uno desea ser escuchado correctamente, debe enviar un mensaje claro y completo; y si uno desea escuchar correctamente, debe escuchar con cuidado y comunicar lo que ha entendido.



Feed-back

Reflexiones sobre la Comunicación Eficaz

- Comunicar adecuadamente mejora la calidad de vida.
- Ponerse en el lugar del otro es una vía útil para comprenderlo.
- Aprender a conocerse a sí mismo es la mejor manera de conocer a los demás.
- Pensar en positivo es la razón del éxito en la comunicación (el sueño de hoy es la realidad del mañana).
- Vivir su propio modelo, ser competente y no competitivo.
- Eliminar el prejuicio y la parcialidad mejora la comunicación.
- Escuchar es una de las mejores maneras de comunicarse.
- Es mejor callar cuando... no se tiene algo agradable que decir.
- Elogiar es tener poder comunicativo y energía intercambiable.
- Hacer sentir importantes a los demás es... valorarlos justamente

Comunicación y conflicto

Para corregir y resolver cualquier problema que se presenta en la vida de los humanos, la mejor manera de hacerlo es aprendiendo a dialogar, reconociendo nuestras emociones y percibiendo las del otro, comunicarnos eficazmente y escuchar activamente.

Cuando hay problemas para tratar de convencerse entre sí, cada parte en conflicto se percibe a sí misma como la que hace el pedido concreto y tiene la razón; es, por lo tanto, fundamental que los partícipes de un conflicto comprendan que:

- La comunicación es una variable importantísima, tanto en la formación de conflictos, como en los intentos de resolución.
- Escuchar y entender es tan importante como dar una respuesta o feedback para demostrar que se ha comprendido. Ello permite que las partes no gasten energía en repetir lo dicho.
- Cada persona tiene un ritmo y necesidades diferentes. Es muy importante y útil que se respeten los silencios y pensar lo dicho antes de contestar.
- Contar hasta 5 antes de contestar puede ser un buen ejercicio que permite pensar y reflexionar antes de hablar, dado que la comunicación bilateral es la que permite una negociación eficaz.

Para lograr BUENA COMUNICACIÓN es NECESARIO:

- SER FLEXIBLE.
- RESPETAR A LAS PERSONAS CON LAS CUALES NOS COMUNICAMOS.
- ENTENDER QUE NO EXISTE UNA UNICA VERDAD (aceptando que existen tantas verdades como personas en el mundo).
- NO JUZGAR, NO COMPARAR, NI MENOSPRECIAR.

- BUSCAR ALTERNATIVAS DE CANALES DE COMUNICACIÓN.
- COMPARTIR EXPERIENCIAS.
- TOMAR CONSCIENCIA DE NO SABERLO TODO.
- SABER RECTIFICAR CUANDO COMETEMOS UN ERROR (expresárselo al otro).
- APRENDER DE LAS EQUIVOCACIONES Y SEGUIR ADELANTE.

Comunicación efectiva

Comunicarse es un aprendizaje que lleva la vida entera. Implica un continuo trabajo de conocimiento, ajuste, ensayo y error. Para lograr una comunicación efectiva, debemos trabajar para lograr ser:

- Claros: cuando afinamos las aproximaciones de los significados (que las palabras y los signos empleados tengan el mismo significado para ambas partes).
- Coherentes: cuando tenemos coordinación del lenguaje verbal y no verbal. Lo que se dice debe guardar relación con lo no verbal (gestos, tonos de voz).
- Veraces: cuando existe coherencia en el lenguaje. No se debe hablar de aquello en lo que no se cree o decir lo contrario de lo que piensa.

Escucha Activa

Oír es un fenómeno biológico, escuchar es lingüístico pues incluye la interpretación que cada cual hace a partir de lo que oye; por ejemplo, cuando escuchamos el “ruido de una alarma”, decimos que el “ruido” es lo que oímos y el sentido de alarma, de urgencia es lo que interpretamos a partir de lo escuchado. En la comunicación no se da el hablar sin el escuchar y es el escuchar el que le da validez al hablar, dándole sentido a lo que decimos.

“Tú dices lo que dices, pero el otro escucha lo que puede”

La clave del “escuchar” no está en el contenido del mensaje del que habla, sino en la interpretación que hace el oyente sobre lo dicho y cómo esto modifica su ámbito de acciones y posibilidades futuras.

La ESCUCHA ACTIVA es la plena disposición del receptor a estar presente en tiempo y espacio (aquí y ahora) para recibir, decodificar y procesar los mensajes expresados verbal, postural y gestualmente por el emisor, para luego codificar en palabras lo procesado y darlo como respuesta o feedback al emisor.

Decía el poeta:

“¿Podrás simplemente escuchar?

Cuando te pido que me escuches y tu empiezas a darme consejos,

Yo interpreto que no escuchaste mi pedido...

Cuando te pido que me escuches y tu empiezas a decirme por qué yo no debería sentirme de esta forma,

Creo que estás metiéndote en mis sentimientos...

Cuando te pido que me escuches y tu sientes que tienes que hacer algo para solucionar mi problema,

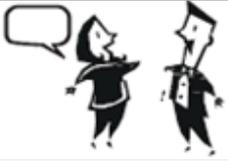
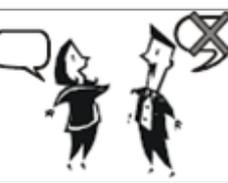
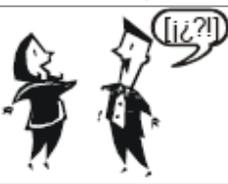
Pienso que estás errado aunque te parezca extraño...

¡¡¡ESCUCHAME!!!

Lo que yo te pido es sólo que me escuches,

No tienes que hablar ni hacer nada...
¡¡SÓLO ESCUCHARME!!

Principios de la Escucha Activa

	<p>1. CONCENTRARSE EN EL QUE HABLA La persona que habla debe ser el foco de conversación</p>
	<p>2. MIRARLO Y MOSTRAR QUE SE LE ESCUCHA El contacto visual y los movimientos de cabeza alientan al que habla</p>
	<p>3. NO INTERRUMPIR MIENTRAS HABLA Recuerde no robar los "reflectores" que le corresponden a la otra persona</p>
	<p>4. NO TEMER AL SILENCIO Formule preguntas que alienten al emisor a seguir hablando</p>
	<p>5. RESPONDER A LOS COMENTARIOS DEL QUE HABLA Anime al emisor con su intervención para que amplíe con nuevas respuestas</p>
	<p>6. RESUMIR LO QUE HA ESCUCHADO Explicite lo que Ud. ha entendido y aliente a seguir hablando</p>
	<p>7. RESPONDER AL MENSAJE DE LOS SENTIMIENTOS Son tan importantes como el mensaje verbal</p>
	<p>8. HACER PROPOSICIONES DE ENLACE EN LAS DISCUSIONES Con una buena respuesta, haga enlaces que integren</p>

Algunas preguntas para reflexionar sobre la comunicación y escucha activa:

1. ¿Cómo puedo mostrar que estoy escuchando, que presto atención? (Pensar en la importancia de escuchar y que el otro lo note.)
2. ¿Cuándo es difícil prestar atención? Pensar desde uno mismo y desde el otro.
3. ¿Cómo me siento cuando una persona no escucha o no me presta atención?
4. Cuando estoy comunicado ¿qué es lo que realmente comunico?
 - Lo que estoy diciendo.
 - Lo que el otro escucha.
 - Lo que dicen mis gestos.
 - Lo que dicen mis palabras.
 - Lo que dice mi tono de voz.
5. Reflexione sobre cuál de estos elementos: verbal (lo que decimos), oral (tono de voz, expresión), visual (lo gestual y la postura corporal), estima que lleva la mayor credibilidad cuando uno habla, para persuadir a quien escucha.

NOCIONES DE CREATIVIDAD

Tormenta de ideas

Cuando las personas están estancadas en un conflicto/problema, ven sólo una salida/solución. La tormenta de ideas ayuda a encontrar ideas creativas. Antes del primer paso de la tormenta de ideas "TODO VALE". Se debe analizar la lista de lo que sabemos sobre el problema/conflicto (por ejemplo, quiénes son las partes, cuáles sus percepciones, posiciones, intereses).

Primer paso: "TODO VALE"

Sin pensar, se dice todo lo que se les ocurre, palabras, ideas, frases, sin juzgar; debe ser todo lo que se viene a la cabeza, no importa si es lindo, feo, útil o inútil. Se escribe todo. Consiste en desarrollar ideas observando las cuatro reglas del juego:

- La crítica está prohibida.
- Toda idea es bienvenida.
- Se permite jugar con las ideas.
- Se busca generar el mayor número de ideas.

Segundo paso: TAMIZADO

Repasamos todo lo dicho y lo categorizamos, por ejemplo, en:

1. ME GUSTA LA IDEA, ES POSIBLE Y/O ÚTIL
2. NO ME GUSTA LA IDEA, ES IMPOSIBLE Y/O INÚTIL
3. SE PUEDE MEJORAR LA IDEA

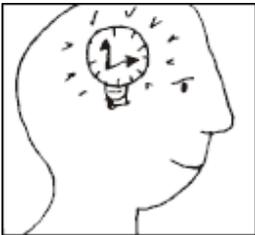
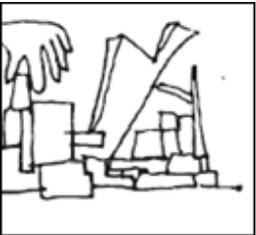
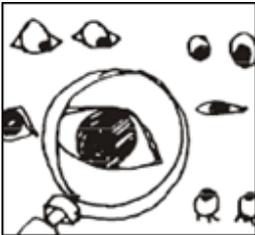
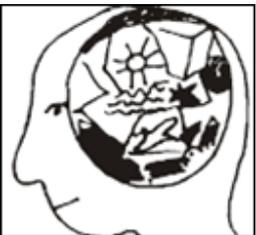
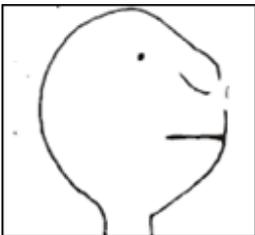
Tercer paso: SELECCIÓN

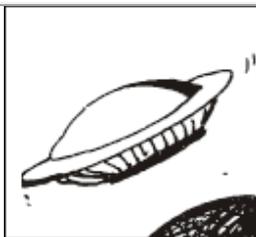
Para elegir las mejores, deben pasar las siguientes pruebas:

1. ¿Satisfacen los intereses primordiales de todos?
2. ¿Son realistas e implementables?
3. ¿Van a durar en el tiempo?

La tormenta de ideas es mucho más que la actividad de un simple grupo de personas que se reúnen para intercambiar ideas. Es una actitud, un estado de la mente en el cual la creatividad y el juego son alentados. Es esencial mantenerla a través de cualquier intento.

Para producir el ambiente libre y sustentador donde el niño que hay en todos pueda sentirse a salvo y donde las ideas creativas germinen y crezcan libremente, se sugieren las siguientes pautas:

 <p>1.- Juegue.</p>	 <p>2.- Genere ideas lo más rápido posible</p>
 <p>3.- Construya con las ideas de otros.</p>	 <p>4.- Aproveche la ocasión de conocerlos puntos de vista de otros.</p>
 <p>5.- Genere tantas ideas como sea posible.</p>	 <p>6.- Postergue la crítica.</p>



7.- Son BIENVENIDAS las ideas extravagantes

Ref: Tomado del diagrama realizado por el Ing. Bullaude y la Lic. E. Gomez Pascualini

Desarrollo de la creatividad

La creatividad involucra todo el cerebro; puede ser alcanzada, desarrollada y estimulada. La fuente de las ideas nuevas o de la creatividad es el mundo interno de cada cual con sus pensamientos, sueños e ilusiones amalgamados y matizados por el interés y la motivación personal. La creatividad puede ser desarrollada y estimulada espontáneamente por las condiciones de vida y puede ser inducida conscientemente por diferentes vías; a continuación se mencionan algunas:

1. Aprenda a organizarse.
2. Busque relaciones entre las situaciones.
3. Disfrute las fantasías.
4. No deje escapar las ideas luminosas.
5. Someta a prueba dichas ideas.
6. Pruebe a ser bueno en diferentes actividades.
7. Disfrute el estar a solas consigo mismo.
8. Tome conciencia de las diferencias y similitudes de las situaciones en las cuales se encuentra.
9. Desarrolle flexibilidad en el pensamiento (haga crucigramas o rompecabezas).
10. Suspenda juicios instantáneos; reflexione sobre la situación.
11. Haga tormenta de ideas (liste posibles situaciones, luego tache hasta eliminar y encontrar la mejor).
12. Sea curioso/a, desarrolle un pensamiento y una actitud inquisidora.
13. Elimine el estrés.

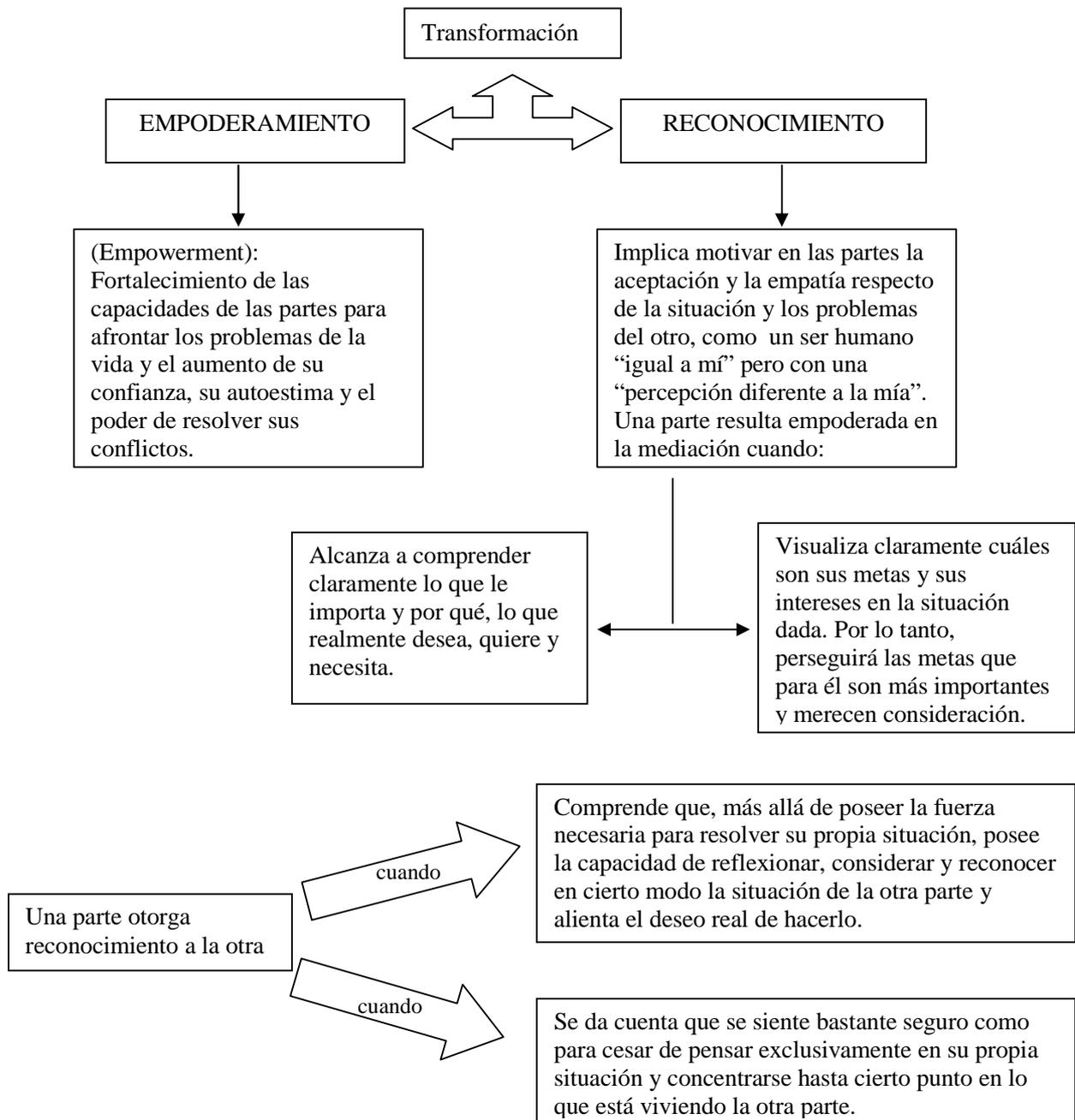
Asesinos de la creatividad son:

1. La vigilancia, el sentirse observado mientras se trabaja.
2. El preocuparse por cómo juzgan los demás lo que uno hace.
3. Ponerse en una situación de ganar o perder.
4. Los premios o recompensas, ya que privan del placer intrínseco de la creación
5. El exceso de control
6. Establecer expectativas exageradas para el desempeño.
7. No disponer de tiempo suficiente

LA MEDIACIÓN EDUCATIVA

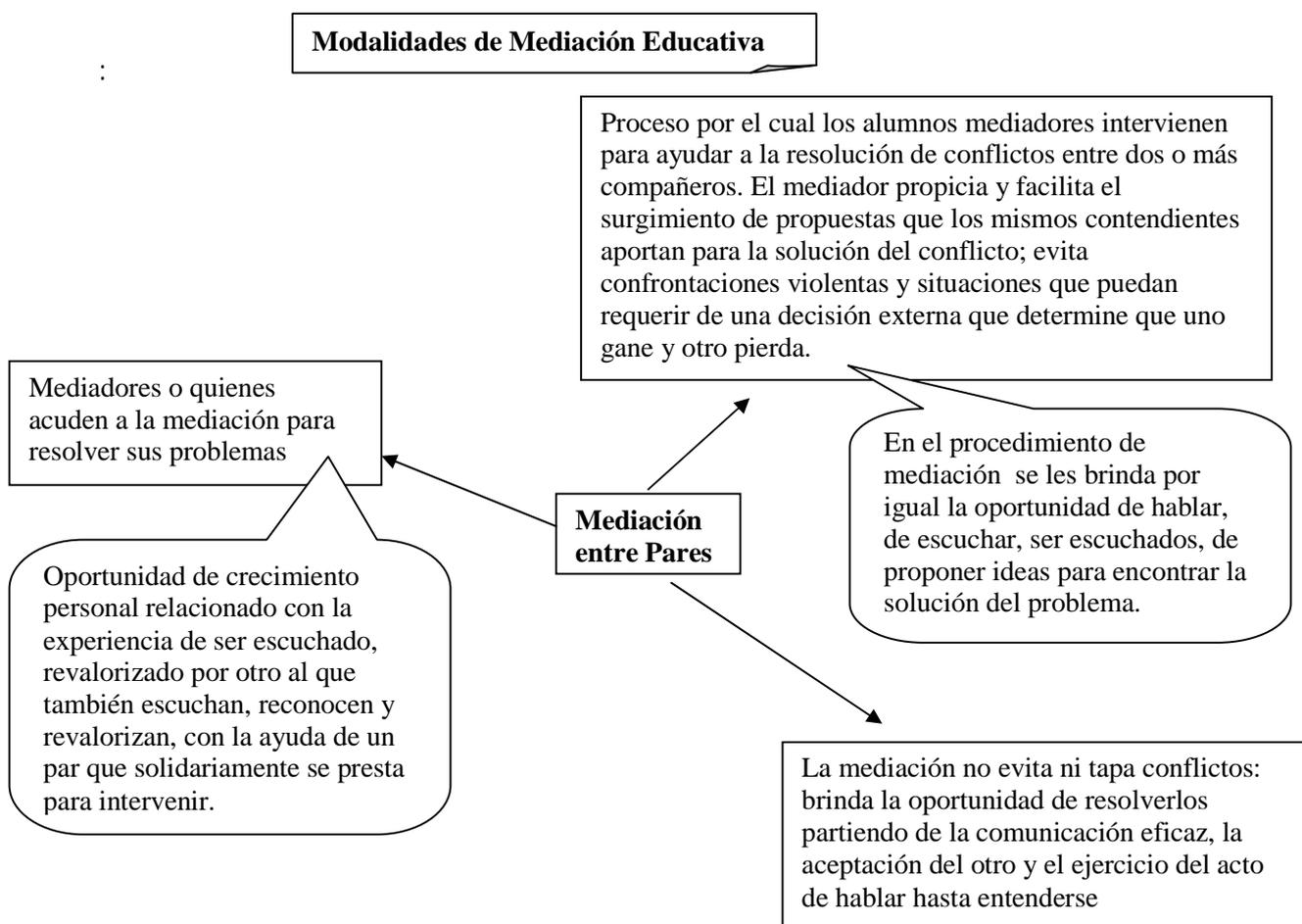
La Mediación Educativa insta a las escuelas secundarias y primarias para que inicien a los estudiantes en el aprendizaje de programas de resolución de disputas.

Este es un proceso informal, en que un tercero neutral sin poder para imponer una resolución ayuda a las partes en disputa a alcanzar un arreglo mutuamente aceptable. Contiene un potencial específico de transformación positiva de las personas, promueve el crecimiento moral y ayuda al abordaje de las difíciles circunstancias que se presentan con los conflictos.



La mediación educativa transformadora es exitosa:

- Si las partes toman conciencia de la oportunidad de reconocimiento y empoderamiento que se les presenta durante la mediación.
- Si ayuda a las partes a:
 - tener claras las metas, opciones y recursos;
 - adoptar decisiones informadas, reflexivas y libres;
 - otorgar reconocimiento cuando su decisión se manifestaba en ese sentido.



Recomendaciones para la mediación entre pares de alumnos:

- Contemplar el contexto y características de las personas involucradas, por lo cual es importante tener en cuenta el nivel socioeconómico y el medio de los alumnos.
- Aunque los niños difieren de los adultos respecto de la percepción del conflicto, no son actores sociales inocentes. Los chicos utilizan el conflicto para producir organizaciones sociales, crear alineamientos políticos y negociar sus intereses. La literatura científica demuestra que, según su edad y desarrollo cognitivo, los chicos operan con diferentes niveles de competencia con relación al conflicto.
- La aproximación al manejo de conflicto puede orientarse en los diferentes grados. Modelos simples de mediación pueden tener éxito si los participantes conciben soluciones integradoras. Algunos programas de mediación empiezan en el Kindergarten, pero la mayoría de los niños de esta edad no son capaces de lograr orientaciones colaborativas, por lo cual, una forma de aproximación alternativa puede ser la de introducción de las habilidades básicas de entrenamiento en el nivel primario: escucha activa, pensamiento crítico, comunicación y habilidades del pensamiento, quedando para los grados superiores el entrenamiento para actuar como mediadores entre pares.
- Otro punto que resulta relevante de considerar es el condicionamiento que induce el contexto social (comportamientos condicionados por el medio). El conflicto es un evento comunicacional en el cual están incrustadas las reglas de interacción cultural. Estas reglas determinan qué clases de eventos son conflictivos y cómo la relación entre los disputantes altera las estrategias y las tácticas del conflicto. La clase social puede afectar el comportamiento de los chicos. Los chicos de clases más pobres suelen pelear más, pues sus matrices vinculares suelen ser más violentas por la misma exclusión social.
- Los chicos tienen conflictos por diferentes razones, generalmente cuando perciben una infracción de alguna regla que utilizan para juzgar la conducta propia y de los otros. Los chicos adoptan una actitud constructiva del conflicto cuando éste involucra a su mejor amigo. Las reglas están determinadas culturalmente y la cultura de los niños y adolescentes es básica en sus conductas y comportamientos frente al conflicto. Por cultura queremos significar, en un sentido amplio, identidad de grupo, que incluye cuestiones raciales, religiosas, clase de influencia, de género, etc.
- También las diferencias de género son muy importantes respecto del uso de la violencia y la utilización de tácticas pesadas de persuasión. Las mujeres evitan los conflictos, tienen más en cuenta la perspectiva de los otros y utilizan mayor variedad de técnicas de resolución de conflictos que los varones.



PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA

Consideraciones generales

Algunas consideraciones concernientes a la práctica de la mediación en el contexto escolar.

La mediación propicia el acercamiento de las partes para hacer posible que se escuchen, aportando mayor objetividad y reubicando el conflicto respecto de la concepción que cada uno tenía antes de comenzar dicho proceso. Asimismo, coloca a dichas partes como protagonistas y responsables de alcanzar la mejor solución posible al problema que las distancia. De no llegarse a una solución, el intento permitió a cada una de las partes tener una idea más acabada de cuáles son las necesidades propias y del otro, así como cuál es la raíz del problema.

La mediación se enmarca dentro de las llamadas técnicas de Resolución de Conflictos, que incluyen además a la negociación, el arbitraje y otras; y dentro, del ámbito escolar, las dramatizaciones, el juego de roles, las asambleas grupales, la inversión de roles, etc. En realidad, todas estas estrategias dan cuenta de un interés por detectar, analizar, interpretar y resolver de forma pacífica situaciones conflictivas que se generan en la convivencia.

La escuela presenta características que le son propias. En ella existen contratos implícitos y explícitos que regulan las relaciones entre los integrantes. Una de sus características es que dicha organización se basa en las diferencias y en las jerarquías (Schvarstein, 1996). Existe un escalafón que ordena y rige las acciones de sus integrantes. En este mismo sentido, la mediación delega en los integrantes de un mismo nivel jerárquico la posibilidad de resolver conflictos internos. Vivimos en una sociedad abrumada por el exceso de normas, por la rigidez de ritualismos procesales y por la solución impuesta y coactiva de los conflictos. La escuela reproduce estas características a través de mecanismos verticalistas y burocráticos que inhiben la comunicación fluida entre sus miembros. Por ello, cada institución puede construir marcos valorativos claros, previos a la aparición de los problemas puntuales y hacer de la comunicación, la participación y el consenso en la toma de decisiones una prioridad en todas las instancias. Frente a cada caso o situación particular se requiere de tiempo para conocer y analizar.

VENTAJAS	LIMITACIONES
<p>La realidad actual presenta aspectos nuevos y sorprendentes y la mediación genera expectativas como instrumento para resolver a través de ella algunas de las complicaciones generadas por esta nueva realidad, culturalmente cambiante, deshumanizada e individualista. Y es en este contexto que el ámbito escolar resulta el lugar apropiado para la introducción de la mediación como elemento de intervención y cambio para su incorporación y su aprendizaje, educando en los valores y las actitudes que promueve la mediación: la solidaridad, el compromiso, la cooperación, el</p>	<p>La escuela como institución educadora viene arrastrando grandes dificultades para la incorporación de cambios que provienen de la cultura y la ciencia. Por lo tanto, para asumir esta función requerirá de un acompañamiento especializado y de una adecuación importante a los tiempos escolares.</p> <p>La realidad social en la que vivimos se aleja cada vez más de los valores solidarios y cooperativos; en consecuencia, insistir sobre ellos sin un criterio sostenido coherentemente por todos los protagonistas de la tarea educativa, puede anular por completo el esfuerzo realizado.</p>

<p>respeto, la creatividad, la perseverancia, la paciencia, la confidencia, el diálogo. La legalidad que rige a los grupos sociales es heterónoma y debe ser asumida autónomamente. El gran cambio que traería la mediación, si se instituyera como práctica habitual, sería la de la instauración de una legalidad consensuada. Aunque la técnica en sí misma no dé respuesta a todo y, sabiendo que debe ser cuidadosamente contextualizada, sirve como una gran justificación para ahondar en el conocimiento del mundo emocional de los protagonistas del ámbito escolar.</p>	<p>Comenzar a pensar en los conflictos a partir de una técnica para su resolución es equivocar sustancialmente el camino. Se puede comenzar por encuadrar y ubicar el contexto del que estemos hablando antes de pensar en sus posibles soluciones. La mediación plantea limitaciones respecto del abordaje de conflictos más profundos. Si deseamos que se produzca un cambio real y que se obtengan resultados consistentes, hará falta una verdadera convicción institucional para sostener y apoyar los cambios que se generan.</p>
---	---

EL MÉTODO: “HABLAR HASTA ENTENDERSE”

El método “Hablar hasta entenderse” fue desarrollado por Bárbara Porro, docente estadounidense, en su libro *La resolución de conflictos en el aula* (10). Se trata de una técnica extraordinariamente simplificada y abreviada para enseñar Resolución no Adversarial de Conflictos a estudiantes, que ella probó con inusitado éxito en su país de origen.

Nosotros creemos que este procedimiento simplificado es apropiado para ser aplicado por docentes, adultos y niños que estén trabajando en la construcción del Aula Pacífica. Por su sencillez puede ser eficiente tanto en el tratamiento de conflictos entre adultos, de docentes con docentes, de directivos con docentes, de estudiantes con docentes y de estudiantes entre sí.

(10) Porro, B. (1999). *La resolución de conflictos en el aula*. Editorial Paidós

Se trata de un proceso de cuatro pasos, a saber:

1. Hacer un alto y recobrar la calma.
2. Hablar y escucharse uno al otro y determinar qué necesita cada uno.
3. Proponer soluciones, sin seleccionarlas, como un torbellino de ideas.
4. Elegir la idea que más les gusta a los dos, desarrollar un plan para aplicarla y ponerlo en práctica.

La autora llamó a este proceso “Hablar hasta entenderse” para oponerlo al clásico “pelear para decidir quien gana”. Esto representa una clara alternativa para pasar del Paradigma del Litigio al Paradigma del Consenso con todas sus implicaciones.

Análisis del proceso en sus cuatro pasos

Enseñar a resolver conflictos no difiere de enseñar cualquier otra cosa y el mejor aprendizaje es haciendo. Enseñar a los estudiantes a resolver sus problemas sociales requiere igual grado de concentración, compromiso y paciencia que cualquier otra tarea docente.

Resolver problemas de la vida real es el punto central de este programa. Los estudiantes descubren que el conflicto es algo natural que forma parte de la vida, que es su reacción frente al conflicto lo que lo vuelve negativo o positivo, aprenden a ver los conflictos como problemas a resolver, descubren que salir ganando no implica que el otro tenga que perder, internalizan que es actuando juntos todos como pueden lograr mucho más que lo que cada uno alcanzaría en forma separada. Se revaloran a sí mismos al experimentar que son lo bastante inteligentes y responsables como para resolver problemas sin la ayuda del maestro.

Imaginemos por un instante un mundo
en el cual todas estas destrezas
estuvieran adquiridas por toda la gente



PASO 1: Hacer un alto. Recobrar la calma. Ventilar las emociones. Comprender el problema.

Es frecuente que adultos, jóvenes y niños reaccionemos con alguien que creemos que se porta mal con nosotros protestando, enojándonos, maldiciendo o contando a alguien lo sucedido. Los chicos en la escuela corren a contarle al docente, esperando que los apoye, los calme y resuelva el problema.

Lo que se propone en este primer paso es escucharlos, prestarles atención, contenerlos, pero no solucionarles el problema. Se trata de ayudarles a que **COMPENDAN Y RECONOZCAN EL PROBLEMA**. Para poder reflexionar sobre cuál es el problema, deben estar calmados. Para calmarse se puede respirar hondo, contar hasta diez, tomar agua, caminar por el patio o el parque de la escuela. Podemos proponer que se generen creativamente estrategias para lograr la calma dentro del grupo.



PASO 2: Hablar y escucharse uno al otro. Reencuadrar el conflicto.

Es muy importante en esta etapa facilitar que los estudiantes dialoguen sobre el problema, expresándose en primera persona. Sin acusar al otro, expreso con toda la claridad que puedo cómo me siento yo. Aquí, el docente puede asistir parafraseando lo que se dice, resumiendo las ideas y permitiendo que cada parte exprese sus sentimientos.

Es muy importante lograr que los chicos expresen su deseo de dejar de estar enojados con su compañero.

En esta etapa debemos buscar lo que está detrás de la "posición", debajo de lo que se dice, indagando "intereses" y "necesidades", el ¿por qué? y ¿para qué? de lo que estamos diciendo. (ver pirámide PIN). Aquí, la colaboración más grande es para que encuentren las Verdaderas Razones. También aquí es el momento oportuno para descubrir intereses compartidos y destacarlos. Es muy frecuente que, interrogados debidamente, los estudiantes expresen que quieren seguir siendo amigos.

No siempre resulta fácil descubrir los verdaderos intereses, y más difícil aún ver los intereses compartidos.

Si los intereses se descubren como irreconciliables, será necesario que en el planteo queden incorporados los intereses de los dos.

Esta tarea suele ser la que mayor atención, concentración y observación exige al docente. Si esta etapa

se tornase muy difícil se puede preguntar “¿cómo se puede resolver este problema de modo que ambos queden contentos?”.

Al proponer ideas, los chicos tienden a buscar naturalmente la satisfacción de sus necesidades y salen de sus posiciones.



PASO 3: Proponer soluciones alternativas

Los chicos aprenden lo que viven y han aprendido (por lo que han vivido) que los problemas se resuelven insultándose, pegando o devolviendo el golpe, acusando al otro, acudiendo al maestro.

Este paso de proponer nuevas ideas, implica para los estudiantes pensar otras alternativas, fomentar la creatividad, aprenden a tomarse un tiempo para buscar las mejores soluciones, que generalmente no son las primeras que se les ocurren. Se ponen “juntos” a buscar soluciones que los beneficien a los dos.

Reglas de oro de la Tormenta de Ideas

VALORACIÓN DIFERIDA	REGISTRAR TODAS LAS IDEAS
<ul style="list-style-type: none"> • No juzgar • No criticar • No emitir ninguna clase de comentarios sobre las ideas que se vayan proponiendo 	

Para el adulto, por cuestión de entrenamiento, puede en ocasiones serle difícil el abstenerse de todo juicio; pongamos por caso que un niño propone como solución pegarle al otro o hacerle alguna cosa peor. En ese momento es preciso abstenerse de todo juicio y registrar la idea sin emitir opinión sobre ella. Únicamente se lo hará en el momento de la valoración.

Recordemos que registrar una idea no significa aceptarla.

Si los niños son muy pequeños hay que desarrollar el torbellino de ideas rápidamente para que no se desconcentren y mantengan la atención. Si alguno de los chicos plantea un problema que ocurrió ayer (por ejemplo, que el mismo niño con el que mantiene el conflicto le quitó un lápiz ayer), se debe intervenir para focalizar la atención en el problema que están tratando de resolver y decir “ahora estamos tratando el problema de cómo pueden hacer para jugar juntos.

Cuando lo hayamos resuelto de un modo que queden conformes las dos, entonces podremos “Hablar hasta entendernos” con el asunto del lápiz que ocurrió ayer.”

Conviene llevar un REGISTRO DE LAS IDEAS que surjan, anotándolas.

Puede ocurrir que todas las propuestas sean violentas; esto indica que los sentimientos de enojo son muy fuertes y están obstruyendo el pensar creativo.

Es necesario, en este caso, volver a recobrar la calma y permitir la expresión de los sentimientos (ventilación de emociones) antes de continuar.



PASO 4: Elegir la idea que más les gusta a los dos y ejecutarla.

Para llegar al acuerdo será necesario encontrar soluciones que las partes involucradas en el conflicto perciban como beneficiosas para ambos.

Para los más pequeños, con la expresión de las caras ya tenemos un claro indicio de cuáles son las aceptadas como buenas por los dos.

LAS CARAS SIGNIFICAN



SI, ME GUSTA LA IDEA



NO, LA IDEA NO ME GUSTA



TAL VEZ SEA UNA BUENA IDEA

Y PERMITEN:

- 1°- Conocer los intereses de los niños
- 2°- Que expresen sus sentimientos

En el caso de que ninguna de las propuestas tenga las dos caras sonrientes, el mediador puede intentar una combinación de las propuestas o tomar una propuesta que tenga una de las caras alegre y otra seria, aunque no triste y tratar de promover comunicación para obtener una aceptación por parte de los dos.

Para los más grandes, el criterio de selección de la idea puede ser solamente "si, me gusta", "no me gusta", "tal vez", "es necesario mejorarla". Una vez que se haya encontrado la propuesta que deja conformes a los dos, **SE DEBE EJECUTAR LO ACORDADO**. Esto es, pasar de la idea a la acción. Para motivar este pase, el docente-mediador puede hacer algunas preguntas que permitan a los chicos pensar cómo van a ejecutar lo propuesto.

Proceso como Ejemplo:

Para que los chicos hagan lo que han acordado, es preciso recordarles y asistirlos en términos de orientarlos a seguir las pautas como siguen:

- ¿Qué tiene que pasar antes?
- ¿Y después de eso qué?
- ¿Quién se va a encargar de...?
- ¿Cuándo lo van a hacer?
- ¿Cómo lo van a hacer?
- ¿Cómo van a...?

En el caso de que lo previsto no funcione ¿qué van a hacer?

A veces, lo que fue planeado no funciona. Los niños deben aceptarlo como una experiencia.

Si una idea fracasa, se puede buscar y obtener otra mejor.

Para esto, se toman notas del proceso y se guardan tales registros de todos los casos con las soluciones que han sido encontradas en cada uno de los conflictos resueltos; esto ayuda para usarlo como guía cuando se están buscando nuevas soluciones.

Cuando el acuerdo se logró, el celador verifica y felicita a las partes.

Sugerencias para el celador-mediador:

- Manténgase al margen. Usted es responsable de llevar adelante el proceso, no de buscar la solución.
- Eluda la emisión de juicios relativos a quien tiene la razón. Sea neutral.
- Ocúpese en llevar adelante el proceso.
- ¡Acepte el reto! siga adelante.

Reglas operativas básicas

En el proceso de “Hablar hasta Entenderse” se establecen tres Reglas Básicas que garantizan la comunicación e impiden conductas antagónicas. Estas reglas son fundamentales en todos los métodos de resolución no adversarias de conflictos.

- Regla N° 1: Tratarse con respeto
- Regla N° 2: No interrumpir
- Regla N° 3: Colaborar en la resolución del problema.

Las reglas se escriben en el Rincón de los Conflictos como recordatorio y es bueno que el significado de las mismas sea analizado y consensuado entre todos, para ir construyendo la convivencia.

El cumplir las reglas evita gran parte de las faltas habituales y ayuda a encauzar a los estudiantes hacia una situación productiva.

El mejor modo de lograr que los estudiantes acaten las reglas es que su experiencia inicial en el Rincón de los Conflictos sea positiva. Con el tiempo, pueden aprender a discrepar y aún así tener razón ambas desde cierto punto de vista y esto los lleva a desarrollar creatividad en la búsqueda de soluciones que sean beneficiosas para los dos.

No es primordial que se solucione un problema determinado, sino que aprendan a comunicarse, es decir, poder expresar lo que sienten y lo que piensan y a poder captar lo que piensa y siente .el otro, aceptando y tolerando las diferencias que emerjan en esa comunicación. Esto posibilita el desarrollo de una habilidad en la comunicación asertiva, no llegando a los extremos de la pasividad y la agresividad.

Hablar en forma auto afirmativa

Expresar lo que sentimos en una situación conflictiva, sin herir y sin que nos rechacen, es difícil sobre todo si hay dolor, desesperación, ira. Ocultar tales emociones, suele ser peor.

Reconocer y expresar los propios sentimientos permite profundizar las relaciones humanas. Los sentimientos no reconocidos pueden distorsionar el juicio, reducir la capacidad para controlar la conducta. Es una característica de falta de desarrollo de Inteligencia Emocional.

Nosotros expresamos nuestros sentimientos:

- Nombrando el sentimiento: “Estoy enojado”, “Me siento complacido”, etc.
- Empleando metáforas: “Me siento en el 7° Cielo”.
- Empleando figuras retóricas o expresiones populares: “Me siento reventado como un sapo”, “Afligido como gorrión mojado”.
- Describiendo la acción que el sentimiento nos inspira: “Te comería a besos”, “Te rompería la cara”, “Te abrazaría”. ¿Cómo comunicar nuestros sentimientos de modo constructivo y que nos permita resolver el conflicto?

Comparemos estas dos situaciones:

1. Estoy armando un rompecabezas y Ud. me está observando. Sabe dónde debe ir una de las piezas, la toma y la coloca en el rompecabezas. Yo le contesto con rabia. “¡Basta! Siempre te estás metiendo en lo que no te importa. ¡Andate de aquí!”. ¿Cómo nos sentimos cuando alguien nos responde así? ¿Qué me responderían?

Supongamos que ocurre así...

2. Estoy armando un rompecabezas y Ud. me esta mirando. Ud. se da cuenta dónde debe ir una de las piezas, la toma y la inserta donde va. Yo lo miro con rabia, respiro hondo y le digo: “No me gusta que toques el rompecabezas porque quiero armarlo sola, por mi cuenta”. ¿Cómo se sienten si les contestan así? ¿Cómo me responderían? ¿Qué puede ocurrir a continuación? Indudablemente no recibimos de la misma manera el mensaje, aunque en esencia digamos exactamente lo mismo.



EL MEJOR MODO DE COMUNICAR
NUESTROS SENTIMIENTOS CUANDO
INTENTAMOS EXPRESARLOS SIN OFENDER
Y RECOMPONER O RESOLVER LA
SITUACIÓN, ES EXPRESARLOS EN PRIMERA
PERSONA

La descripción del sentimiento debe ser personal desde mi mismo, empleando palabras como: “yo”, “a mí”, “me”, “mío” y en forma directa.

Modelos:

Siento (pongo el nombre de lo que siento: pena, o rabia, o desesperación, o alegría, etc.) cuando tú (designamos la conducta específica que se realizó en el ejemplo anterior) pones la ficha en el

rompecabezas porque (explicamos el modo en que la conducta nos afecta), en el caso del rompecabezas, quiero armarlo por mí misma.

Completar como ejercicio estos otros ejemplos:

Me molesta que tú porque

Me gustaría que (lo que mejoraría las cosas para mí)

Cuando vos..... me siento..... porque.....

Es un problema para mí que vos porque.....

Por favor (hacer un pedido personal)

Necesito (un pedido: que no fumes en este cuarto) porque(me daña el humo).

Expresar nuestros sentimientos y, en la medida de lo posible, hacerlo en primera persona, permite:

1. Clarificarnos a nosotros mismos con respecto a lo que sentimos.
2. Entrar, cuando el otro nos escucha, en un diálogo que mejora la relación.
3. Aportar información necesaria para ser comprendido, para comprenderse y hasta para iniciar o reiniciar una comunicación.
4. Eliminar la tendencia de hablar en 2° persona para acusar y censurar.

En el ejemplo del rompecabezas, cuando dice “siempre te estás metiendo en lo que no te importa. ¡Andate de aquí!”, este mensaje está transmitido en segunda persona. Este mensaje censura y acusa al otro por haber hecho algo malo. Los mensajes en 2° persona son una crítica. El que los recibe suele enojarse o ponerse a la defensiva o ambas cosas a la vez. Entonces queda totalmente obstaculizado el clima necesario para comenzar a hablar hasta entendernos.

El modo en que expresamos los sentimientos es una de las condiciones que va a facilitar u obstruir el proceso de “Hablar hasta entenderse”.

Es necesario analizar el momento adecuado para expresar lo que se siente. La clave para expresar un sentimiento de enojo es hacerlo sin OFENDER.

Pregúntese:

- ¿Cuándo es el mejor momento para darle a alguien un mensaje en primera persona?
- ¿Cuándo sería un mal momento?
- ¿Qué tono de voz sería el más eficaz para que el otro escuche lo que tiene que decirle?

Ejercicios de Reflexión

Para hacerlo de a dos personas

- Hablar con la otra persona emitiendo el mensaje sobre su enojo como lo harían habitualmente.
- A continuación, expresarlo en primera persona.

Situaciones posibles:

- 1) Estás haciendo un trabajo en grupo y alguien te llama "tortuga".
- 2) Le prestaste un libro a un compañero y te lo devuelve engrasado, con manchas de mate y con una hoja rota.

ANEXO

A continuación, presentamos una serie de materiales complementarios que servirán, tanto a docentes como no docentes, para conocer más acerca de la resolución de conflictos, poder seguir reflexionando y realizar aportes para el debate, que continúa y está abierto a todas las partes de la comunidad educativa.

Material en medios

Recomendamos la visita y lectura de los siguientes links:

- Educar adolescentes para una cultura de paz: una propuesta de resolución de conflictos (encuesta)
<http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-398-1-educar-adolescentes-para-una-cultura-de-paz-una-propuesta-de-resolucion-de-conflictos.html>
- Resolución pacífica de conflictos: de confrontar posiciones a coordinar intereses (nota periodística)
<http://www.educared.org.ar/entrepadres/seccion03/03/index.asp?id=507&m=03&s=7#noticia0507>
- Resolución de conflictos en la escuela: aportes de la Mediación (nota periodística)
<http://pilaresbasicos.blogspot.com/2007/11/resolucion-de-conflictos-en-la-escuela.html>

Documento Consultado:

- Pedagogía de la Paz, Construir la Convivencia manejando adecuadamente los Conflictos. Jorgelina I. Amstutz, Elda Mazzarantani, Marta N. Paillet., Edit. Fundación Bica Santa Fe, 2004, 213 pp

CAPÍTULO 2: PRIMEROS AUXILIOS

¿QUÉ SON LOS PRIMEROS AUXILIOS?

Se entiende por primeros auxilios a los cuidados inmediatos, adecuados y provisionales prestados a las personas accidentadas o con enfermedades, antes de ser atendidas por un centro asistencial.

Los objetivos de los primeros auxilios son:

- Conservar la vida.
- Evitar complicaciones físicas y psicológicas.
- Ayudar a la recuperación.

- Asegurar el traslado a un centro asistencial.

Para que no ocurran los accidentes, existen prevenciones, como las que debemos tomar en la casa y las escuelas:

- En la casa: tenemos que tener cuidado con el fuego, NO dejar al alcance de los niños, la pava caliente, la sartén, tratar de que los enchufes estén altos y si no lo están ponerles tapas.
- En la escuela: asegurar las baldosas flojas, los desagües, que tengan rejillas, cambiar vidrios rotos y si a pesar de todas estas precauciones esto ocurre, debemos estar preparados para brindar el PRIMER AUXILIO.

El primer gesto, la primera acción para auxiliar al accidentado, es la más importante ya que estos actos pueden, incluso, llegar a salvar una vida o la integridad física de una persona.

- Hay que actuar con seguridad, si no está seguro de sí mismo es preferible no actuar.
- Conservar la tranquilidad y actuar con rapidez, esto da confianza al lesionado y a sus acompañantes.
- Evitar el pánico, no se retire de al lado de la víctima, solicite ayuda.
- Efectúe una revisión de la víctima para descubrir qué motivó la atención, es necesario saber las técnicas de PRIMEROS AUXILIOS, como y cuando aplicarlas, saber con qué recursos contamos.

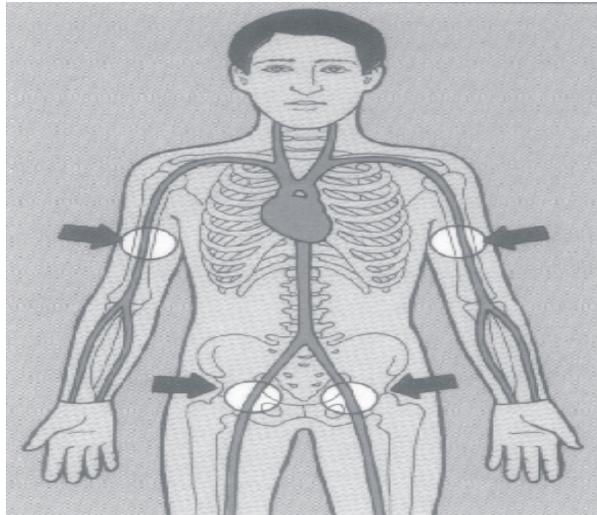
Por ejemplo:

- ¿Cómo realizo vendajes?
- ¿Cómo improvisar un entablillado?
- ¿Cómo actuar ante una quemadura?
- ¿Qué hacer ante una obstrucción de vías respiratorias?

Con qué nos podemos encontrar ante un accidentado:

- Heridas.
- Fracturas.
- Quemaduras.
- Paro cardio-respiratorio.
- Obstrucción de vías aéreas.

Una vez prestado el primer auxilio, comuníquese continuamente con la víctima, acompañante, familiares o vecinos hasta que sea trasladado o llegue al lugar un profesional.



Heridas

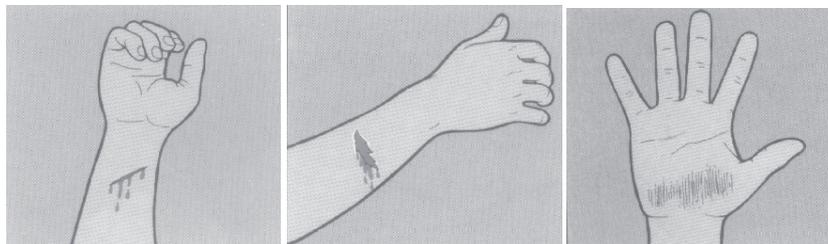
Las heridas son lesiones en los tejidos blandos. Son los problemas más comunes en la atención de PRIMEROS AUXILIOS, estas lesiones pueden causar un grave daño, incapacidad o muerte.

Siempre que éstos tejidos sean lesionados o desgarrados, hay peligro de infección, los microorganismos pueden entrar al cuerpo a través de una raspadura, cortadura, una quemadura o una punción.

Toda pérdida de sangre debe ser controlada cuanto antes, sobre todo si es abundante. En caso de HEMORRAGIA, el organismo pone en funcionamiento su mecanismo para controlarla, agregando plaquetas alrededor del vaso lesionado y formando un coágulo que tapona dicho vaso, impidiendo la salida de sangre.

La atención de PRIMEROS AUXILIOS contribuye a que este proceso sea efectivo. Esta atención debe ser inmediata porque en pocos minutos la pérdida puede ser total, ocasionando la muerte.

Hemorragia Externa



1. Hemorragia Capilar o Superficial: compromete todos los vasos sanguíneos superficiales que irrigan la piel, generalmente estas hemorragias son escasas y se pueden controlar fácilmente.
2. Hemorragia Venosa: se caracteriza porque la sangre es de color oscuro y su salida es continúa, de escasa o de abundante cantidad.

3. Hemorragia Arterial: se caracteriza porque la sangre es de color rojo brillante, su salida es abundante y en forma intermitente, coincidiendo con cada pulsación.

Control de Hemorragia Externa

1. Colóquese guantes descartables.
2. Descubra el sitio de la lesión para evaluar la hemorragia ya que no es siempre visible, puede estar oculta por la ropa o la posición de la persona.
3. Para identificar el tipo de hemorragia seque la herida con una tela limpia o apósito.
4. Aplique sobre la herida una compresa o tela limpia haciendo fuerte presión.
5. Si la herida está situada en un miembro superior o inferior, levántelo a un nivel superior al corazón.
6. Cubra los apósitos con una venda de rollo.
7. Si continúa sangrando coloque apósitos adicionales sin retirar el vendaje inicial.



Hemorragia Interna

Se entiende como hemorragia interna a aquellas que por sus características la sangre no fluye al exterior del cuerpo, sino que se queda en el interior, generalmente acumulándose debajo de la piel o en una cavidad orgánica, siendo éste el caso más grave.

Las hemorragias internas incluyen lesiones graves que pueden causar shock, ataque cardíaco o falla pulmonar. Pueden ser provocados por aplastamiento, punciones, desgarros en órganos y vasos sanguíneos o fracturas.

Señales

1. Abdomen muy sensible o rígido, hematomas en diferentes partes del cuerpo.
2. Pérdida de sangre por recto o vagina.
3. Vómito de sangre.
4. Fractura cerrada.
5. Manifestaciones de shock.

Atención

1. Si se sospecha hemorragia interna, traslade al paciente lo antes posible.
2. Controle la respiración y el pulso continuamente.
3. Abríguelo.
4. NO le de nada de tomar.

Hemorragia Nasal

Para detener la hemorragia nasal haga lo siguiente:

1. Siente al paciente. La posición sentada reduce el riesgo sanguíneo para cabeza y nariz.
2. Inclina la cabeza hacia adelante para evitar ingerir la sangre y provocar el vómito.
3. Presione sobre el tabique de la nariz (arriba de las ventanas nasales) con sus dedos índice y pulgar. Esto permite obstruir la arteria principal que irriga la nariz.
4. Si continúa sangrando tape con gasa humedecida en agua destilada o hervida.
5. Aplique sobre la frente, compresas de agua fría o hielo (envuelto en una toalla, gasa o compresa).
6. NO exponga al sol.
7. NO permita que suene la nariz porque aumenta el sangrado.
8. Traslade a un Centro Asistencial.

Fracturas

Ocurre cuando un hueso se rompe total o parcialmente. Estas lesiones pueden poner la vida en peligro si van acompañadas de hemorragia arterial o si comprometen el sistema nervioso, como la fractura de la columna vertebral.

Las fracturas pueden ser:



- Fractura cerrada: es aquella en la cual el hueso se rompe y la piel permanece intacta.



- Fractura abierta: implica la presencia de una herida abierta y salida del hueso fracturado al exterior. Las fracturas abiertas son las más peligrosas; éstas llevan el peligro de infecciones y hemorragias.

Múltiples: cuando el hueso se rompe en varias partes.

Las fracturas además pueden ser:

Incompletas: cuando la ruptura del hueso no es total.

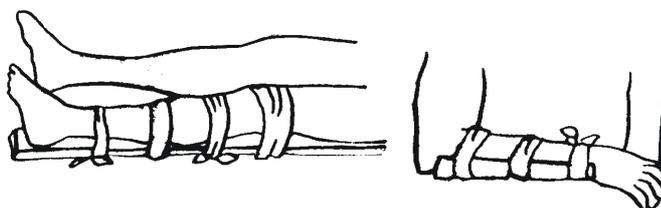
Luxaciones

Generalmente son más obvias que las fracturas. Se observa cuando un hueso se ha desplazado de su articulación, cual deja de funcionar.

Síntomas

1. Dolor.
2. Incapacidad de movimiento.
3. Inflamación.
4. Enrojecimiento de la zona lesionada.

Tratamiento



1. Retire la víctima del lugar del accidente, si hay peligro.
2. Si hay fractura abierta controle la hemorragia, cubra la herida sin hacer presión, colocando un trozo de gasa sobre el hueso.
3. No trate de colocar el hueso en la posición original, evite retirar el calzado.
4. Inmovilizar de tal manera que abarquen las articulaciones que están por encima y por debajo de la fractura.
5. NO ate las vendas sobre el sitio de la fractura.
6. Trasladar a un Centro Asistencial.

Calambres

Es una contractura brusca, involuntaria y dolorosa de un músculo.

Síntomas

- Enderece la parte afectada, estirando el músculo.
- Después de ceder la contractura, aplique un masaje suave con la yema de los dedos de abajo hacia arriba.

Quemaduras

Las quemaduras son un tipo específico de lesión en los tejidos blandos producidos por agentes físicos, químicos, eléctricos o radiaciones.

La gravedad de la quemadura depende de la temperatura y la duración de exposición a esta por parte de la víctima.

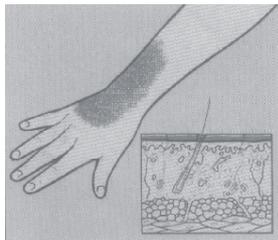
Causa de las quemaduras

1. Agentes físicos: como calor o frío.
2. Agentes químicos: derivados del petróleo o ácidos.

Las quemaduras pueden ser:

- **Primer grado:** Es la que lesiona la capa superficial de la piel. Este tipo de quemaduras es generalmente causada por una larga exposición al sol.

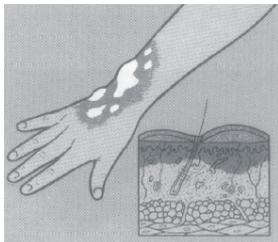
Síntomas:



- a. Enrojecimiento de la piel.
- b. Piel seca.
- c. Dolor intenso tipo ardor.
- d. Inflamación moderada.
- e. Gran sensibilidad en el lugar de la lesión.

- **Segundo grado:** Es la que lesiona la capa superficial e interna de la piel.

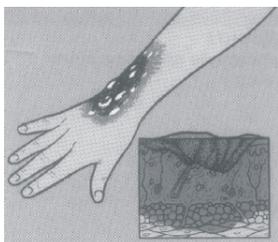
Síntomas:



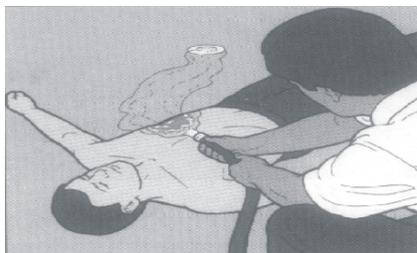
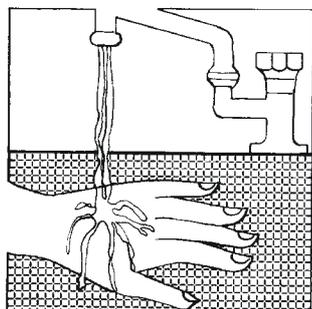
- a. Se caracteriza por la formación de ampollas.
- b. Dolor intenso.
- c. Inflamación del área afectada.

- **Tercer grado:** Es donde están comprometidas todas las capas de piel, afectan los tejidos que están debajo de la piel como vasos sanguíneos, tendones, nervios, músculos y pueden llegar a lesionar el hueso.

Síntomas:



- a. Se caracteriza porque la piel se encuentra de un color marrón oscuro.
 - b. Piel acartonada.
 - c. No hay dolor debido a la destrucción de las terminaciones nerviosas.
- Atenciones generales de las quemaduras



1. Retire cualquier elemento que comprima la zona lesionada antes de que esta se comience a inflamar.
2. Enfríe el área quemada durante varios minutos, aplicando agua fría (NO HELADA) sobre la lesión.
3. No use hielo, ni aplique pomadas porque estos pueden interferir o demorar el tratamiento.
4. Cubra el área con un apósito o una compresa húmeda con agua limpia o solución salina y sujete con una venda.
5. No aplique presión.
6. Si se presenta en manos o pies coloque gasa entre los dedos antes de vendar.
7. Si la quemadura es en la cara o cuello colocar una almohada debajo de los hombros y controlar los signos vitales.
8. Traslade al paciente a un centro asistencial.

Insolación

Se presenta por la exposición al sol durante un largo tiempo, produciéndose además de una quemadura de primer grado, dolor de cabeza, mareos, fiebre, deshidratación, etc.

Agotamiento

Se presenta a causa del calor excesivo, sin que haya estado en el sol, es frecuente cuando el calor es intenso.

En este caso los síntomas son los mismos que en la insolación, con excepción del color de la piel que se pone pálido.

En cualquiera de estos casos haga lo siguiente:

1. Lleve a la persona a un lugar fresco y aireado.
2. Afloje la ropa retire lo que esta empapado en sudor.
3. Abanique a la víctima.
4. Aplique toalla, paño húmedo o compresas frías en todo el cuerpo.
5. Dé de beber agua fresca.

Obstrucción de Vías Aéreas

Cuando un objeto compromete las vías aéreas, compromete la vida.

Habitualmente, las obstrucciones se localizan en vías altas (boca, nariz faringe y laringe), lo que hace que la obstrucción sea total. Una vez que el objeto pasa de la traquea, la obstrucción es parcial pues el objeto puede alojarse en el bronquio derecho, permitiendo la ventilación del izquierdo.

Signos y síntomas

- Obstrucción total

1. La persona no puede hablar, toser o respirar.
2. Se lleva las manos al cuello (signo universal de atragantamiento).
3. Pérdida de conocimiento aproximadamente al minuto.

- Obstrucción parcial:

1. Tose con fuerza.
2. Sonido extraño al respirar.
3. Dificultad respiratoria.

Primeros auxilios

En un niño menor de un año realiza la maniobra de Heimlich colocándolo a horcajadas en el antebrazo del auxiliador y darle cuatro golpes entre los omoplatos; en caso de fracaso, girar al niño sobre la espalda, con la cabeza baja y efectuar cuatro compresiones sobre la parte anterior del tórax, en mitad del esternón.

En un niño grande o adulto, realizamos la misma maniobra para esta edad.

- Si la víctima esta de pie:

El socorrista se colocará detrás de ella, pondrá los brazos por debajo de los de la víctima. Seguidamente cerrara la mano alrededor del dedo pulgar en forma de puño.

En esta posición tirara bruscamente hacia el comprimiéndolo en el abdomen en sentido ascendente varias veces seguidas.

Si la víctima esta sentada, colocarse detrás de ella con las rodillas flexionadas para estar a la altura mas correcta, y proceder como en el caso anterior.

- Si la víctima esta en el suelo:

Ponerla boca arriba, colocarnos sobre sus muslos, con la palma de la mano sobre el ombligo y la otra mano sobre la primera. De esta forma comprimir hacia la cabeza bruscamente varias veces.

Si todo esto no fuera suficiente o la víctima permaneciera inconsciente practicaríamos varias insuflaciones con la intención de alojar el posible objeto en las vías bajas permitiendo una ventilación parcial.

Si tras extraer el cuerpo extraño no respirara practicaríamos la R.C.P.

En caso de que la víctima sea robusta y el socorrista no la abarque con los brazos, realizar la misma maniobra contra la pared.



R. C. P

El cuerpo requiere un suministro de oxígeno para poder sobrevivir, si los pulmones no reciben el suministro suficiente de oxígeno, o este no circula adecuadamente por el cuerpo, esto acarrea una emergencia que pone en peligro la vida de las personas.

Puede producirse el paro respiratorio y el corazón seguir latiendo, pero en pocos minutos sobreviene el paro cardíaco, cuando no se presta el primer auxilio inmediato. También puede iniciarse con un paro cardíaco, en cuyo caso casi inmediatamente, se presenta el paro respiratorio.

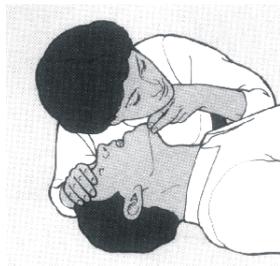
Tratamiento

Cerca de las dos terceras partes de las muertes súbitas coronarias ocurren fuera del hospital, dentro de las dos horas de comenzados los síntomas, es posible que gran parte de esas muertes puedan ser prevenidas gracias a la rápida acción de activar el sistema de emergencias, efectuar resucitación cardiopulmonar y desfibrilar adecuadamente al enfermo.

Los pasos se realizan en orden, siguiendo con cada uno de ellos una vez realizado el paso anterior o en caso de que los diagnósticos sean negativos.

Secuencia de la R. C. P.

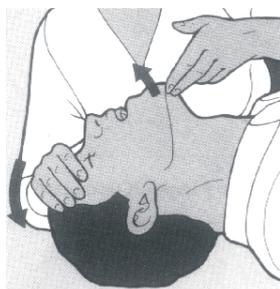
1. **Diagnostico de conciencia:** Estimular a la persona táctil y auditivamente, tomándola suavemente de los hombros y preguntándole si se encuentra bien. En caso de no contestar activar el S.E.M.



2. **Activar el S.E.M:** Solicitar a una persona que busque ayuda. Usted permanezca atendiendo a la víctima.



3. **Realizar hiperextensión de las vías aéreas.**



4. Realizar diagnóstico de paro respiratorio (M.E.S.)

MIRO

La expansión del tórax

ESCUCHO

Ruidos respiratorios

SIENTO

Aire en mis mejillas



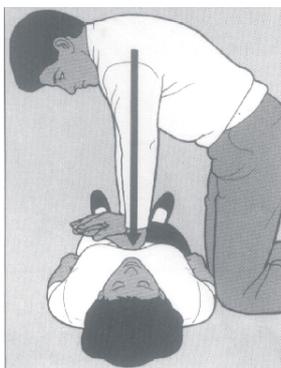
5. Realizar dos insuflaciones boca a boca: Pinzar la nariz, sellar la boca del paciente con la boca del socorrista y exhalar. Entre las insuflaciones, retirarse y despintar la nariz para que salga el aire.



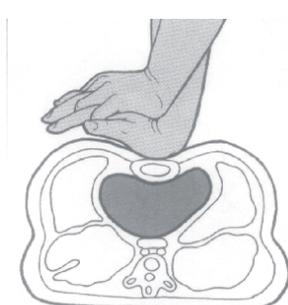
6. Realizar diagnóstico de paro cardio-respiratorio: Tomar el pulso.



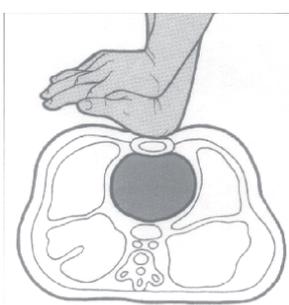
7. Realizar compresiones torácicas externas: Arrodílese a un lado de la víctima, talón de la mano sobre el esternón, brazos rectos, espalda recta, utilice el peso del cuerpo para hacer la compresión.



Si esta solo, la secuencia es la siguiente:



8



9

- Persona de mas de 8 años: 2 insuflaciones, 15 compresiones, 4 ciclos, 2 manos.
- Niños de 1 a 8 años: 2 insuflaciones, 15 compresiones, 10 ciclos, 1 mano.
- Lactante: 1 insuflación, 5 compresiones, 10 ciclos, 2 dedos.

Realizar la maniobra hasta que:

1. La victima se recupere, en cuyo caso se deberá controlar hasta que llegue ayuda médica.
2. La victima recupere el pulso pero no la respiración, en cuyo caso se deberá realizar solo maniobras de respiración artificial.
3. El socorrista se encuentre exhausto o imposibilitado para continuar con las maniobras.
4. Llegue ayuda médica.



Aspectos importantes

Con frecuencia en los pacientes inconscientes, la lengua le obstruye las vías aéreas superiores, lo cual lleva fácilmente al paro cardio-respiratorio

En la mayoría de los casos el solo hecho de despejar las vías aéreas permite la reanudación de la ventilación y previene el paro cardíaco.

No de masajes cardiacos, ni respiración artificial si la persona no carece totalmente de estos signos vitales.

Epilepsia

Quien sufre crisis epilépticas recurrentes a menudo, sabe que sufrirá una convulsión. Suele manifestarse con pérdida de conciencia, rigidez y extensión tónica del tronco y extremidades, y a continuación movimientos repetitivos. Es posible que el individuo deje de respirar y se ponga cianótico durante el episodio.

En ocasiones sufre incontinencia urinaria y a menudo muestra evidencia de traumatismos, como caídas, mordeduras de la lengua o golpes en extremidades.

Cuando la convulsión finaliza el paciente queda tranquilo y su respiración vuelve a la normalidad, aunque a veces es ruidosa por la acumulación de secreciones bucales. Recupera la conciencia en forma gradual y se queja de diversos síntomas, desde confusión generalizada y dolor de cabeza, hasta signos neurológicos que simulan parálisis o deficiencia sensitiva.

Fases de una crisis convulsiva

La crisis convulsiva tiene tres fases:

1. Durante la primera fase el cuerpo se pone rígido, pero esta rigidez dura mas de treinta segundos, en esta etapa, mientras el cuerpo se pone rígido, el paciente llega a suspender la respiración, morderse la lengua, y perder el control de intestinos y vejiga.
2. En la segunda fase, el cuerpo responde con sacudidas violentas. La persona en ocasiones babea, arroja espuma por la boca, su rostro y labios presentan un aspecto cianótico, generalmente las convulsiones no duran mas de dos o tres minutos, aunque en ocasiones perduran cinco minutos o mas.
3. La última fase se inicia cuando terminan las convulsiones. El paciente recobra el conocimiento de manera gradual y entra en un período de somnolencia y confusión, o permanece inconsciente durante varias horas. Estas dos últimas posibilidades dependen de la causa que provocó la crisis.

Cuidados de Emergencia

La atención de urgencia debe estar encaminada a procurar que la persona no se lesione a si misma durante la primera y segunda fase, así como mantener libre una vía de respiración en la tercera fase.

1. Si al iniciarse la crisis el paciente se encuentra sentado, póngalo en el piso cuidadosamente sin dejar de sostener la cabeza.
2. Afloje cualquier prenda de vestir ajustada, especialmente en el cuello.
3. Introduzca, de ser posible, entre los dientes del paciente un baja lengua o cualquier otro objeto similar para protegerle de mordeduras, pero haga esto únicamente si el paciente se muerde la lengua y si se puede insertar el objeto sin tener que utilizar la fuerza.

4. Tenga cuidado con sus dedos al aproximarlos a su boca.
5. Proteja al paciente, para evitar que se lastime, retire todo objeto con que pueda golpearse, éstos pueden provocar lesiones.
6. Al finalizar la convulsión coloque a la persona de costado para facilitar el drenaje y asegurar una vía de respiración hasta que recobre el conocimiento.

Desmayo o Lipotimia

Es un estado de malestar repentino, con pérdida parcial o total del conocimiento, que dura solo unos minutos, esto ocurre cuando no llega suficiente sangre al cerebro durante un periodo corto de tiempo.

Señales:

1. Debilidad respiratoria.
2. Palidez.
3. Sudación fría.
4. Visión borrosa.
5. Inconsciencia.
6. Caída súbita.
7. Respiración superficial.
8. Pulso débil.

Atención:

1. Coloque a la víctima en un sitio donde tenga buena ventilación.
2. Afloje la ropa para facilitar la respiración.
3. Indique que respire profundamente, tomando aire por nariz y exhalando por boca.
4. Pídale que tosa varias veces. Este estímulo hace que mejore el riego sanguíneo cerebral.
5. Si esta consciente acuéstelo boca arriba, levante las piernas para facilitar el retorno de sangre al cerebro.
6. No le dé nada de comer, ni de beber.
7. Si vomita colóquelo de lado.