

Mediación de los conflictos en la convivencia social

Mediation of conflicts in social coexistence

Lic. Caíser Baptista Filipe Domingos, caiserdomingos@gmail.com

Ministerio de Educación, Angola

Resumen

Aprender a convivir es uno de los grandes retos de la sociedad actual. En la sociedad angolana se operan grandes transformaciones económicas, políticas, sociales y culturales importantes, lo que hace que la convivencia en general deba cambiar muchas de las pautas que “de siempre” se han dado. Esto se refleja en los cambios macroscópicos que se vienen operando con la nueva gobernación en Angola el advenimiento del 443 Aniversario de la fundación de la ciudad, capital Luanda con el remozamiento de sus antiguas edificaciones, la construcción de otras nuevas y el embellecimiento de todo su entorno; lo que obliga a replantearse un nuevo orden social para los habitantes de esta ciudad, en los correctos hábitos de convivencia social, matizado por el respeto al trabajo desplegado, fomentando adecuadas normas de convivencia desde la célula más importante de la sociedad que es el hogar, ubicado en un barrio determinado donde se generan determinados conflictos. Se plantea como objetivo valorar la medición de los conflictos sociales que se dan a nivel de barrio y que inciden negativamente en el entorno comunitario.

Palabras clave: convivencia social, mediación, conflictos sociales, relaciones interpersonales.

Abstract

Learning to live together is one of the great challenges of today's society. In the Angolan society, important economic, political, social and cultural transformations are taking place, which means that coexistence in general must change many of the "usual" patterns. This is reflected in the macroscopic changes that are taking place with the new government in Angola, the advent of the 443 Anniversary of the founding of the city, capital Luanda with the renovation of its old buildings, the construction of new ones and the embellishment of all its environment; what forces to rethink a new social order for the inhabitants of this city, in the correct habits of social coexistence, nuanced by the respect for the work deployed, promoting adequate rules of coexistence from the most important cell of the society that is the home, located in a certain neighborhood where certain conflicts are generated. The objective is to develop a strategy to solve social conflicts that occur at the neighborhood level and that have a negative impact on the community environment.

Keywords: social coexistence, mediation, social conflicts, interpersonal relationships.

Introducción

Construir una sociedad más dialogante, más respetuosa y más pacífica, una sociedad en la que prevalezca la convivencia positiva entre las distintas personas y grupos que la componen, es una tarea que nos compete a todos y todas. También las instituciones, especialmente, las más cercanas a la ciudadanía, como el Ayuntamiento, son responsables de impulsar este cambio en la sociedad. La convivencia y la paz se aprenden y se construyen y todos/as somos protagonistas de este proyecto. Esto supone un proceso lento y un cambio de mentalidad individual y colectiva, y, en este cambio, la educación adquiere una relevancia absoluta en el desarrollo de unos valores, actitudes y habilidades que sostengan modelos de convivencia pacíficos.

La educación, tanto formal como informal, en la familia y en la escuela, es un elemento clave en la construcción de una cultura de paz como vehículo de transmisión de valores y de aprendizaje de comportamientos desde la infancia más temprana. En este camino, los centros escolares, desde hace años, están jugando un papel proactivo y determinante mediante el desarrollo de sus Planes de convivencia social. Resulta necesario concretar acciones que preserven la identidad de los pueblos y su diversidad creadora ante un proyecto de globalización que no solo afecta las economías, sino, la vida espiritual.

Convivir significa vivir unos con otros en base a unas determinadas relaciones sociales y a unos códigos, en el marco de un contexto social determinado. Dentro de esta relación debemos aceptar el hecho de que los conflictos son inseparables de la convivencia democrática y, en ese sentido, no podemos pretender que la educación transcurra sin conflictos, ni tampoco pensar que éstos resultarán necesariamente negativos. Dentro del sistema educativo, reflejo de la sociedad en general, predomina la concepción tradicional del conflicto como algo negativo, no deseable, sinónimo de violencia, disfunción o patología y, en consecuencia, como algo que es necesario corregir y sobre todo evitar (Aires, 2002).

Por ese mismo motivo, calificamos negativamente a determinadas personas como conflictivas y que afectan la convivencia social cuando presentan conductas diferentes o son críticas ante determinados valores o comportamientos establecidos. Pero en realidad, el conflicto forma parte de la vida y afecta a todos los ámbitos de nuestra existencia. El conflicto, a diferencia de la violencia que es aprendida, es consustancial a las relaciones humanas, además de ineludible, por mucho que no desee verse o se evite, él continúa su

dinámica: El conflicto en sí es un estado normal de la sociedad y de las relaciones interpersonales (Calcaterra, 2002).

A pesar de todo, en la sociedad cuando un conflicto hace demasiado ruido lo que se intenta es acallarlo, silenciarlo bajo la creencia de que es más provechosa su desaparición ya que de esta forma se recupera la sensación de tranquilidad. La realidad es que si los conflictos se aprenden a valorar como oportunidades de aprendizaje, resulta más sencillo su gestión en la misma convivencia social, al tiempo que aumentan las posibilidades de resolverlo y de poder enfrentarse en el futuro a cualquier posible eventualidad.

Los problemas de convivencia existen y aparecen, con distintas matizaciones, en todos los ámbitos de la sociedad. Ni el tamaño del centro, ni su ubicación, ni su carácter público o privado, garantizan que no lleguen a producirse. Solo son buenos determinantes, a la hora de intentar controlarlos y disminuir sus niveles, los factores que tienen que ver con la prevención y el trabajo cooperativo de todos los agentes implicados en la educación (Fisas, 1998).

Por tanto, uno de los retos prioritarios que tenemos es aprender a encarar la realidad del conflicto como algo natural y a partir de ahí afrontarlo como un hecho educativo, como una oportunidad para el desarrollo y el aprendizaje. Aprender a convivir es uno de los objetivos a los que se deben dedicar los mayores esfuerzos y apoyos. En ese sentido, los conflictos pueden ser útiles y valiosos si se gestionan constructivamente puesto que ofrecen a todos los implicados la posibilidad de utilizar y desarrollar su razonamiento cognitivo y moral, al tiempo que entrenan unas relaciones sociales más satisfactorias para todos.

Se trata de un aprendizaje imprescindible para el futuro del alumno y de sus relaciones tanto familiar y afectivo, como laborales, donde tendrá que enfrentarse a numerosos conflictos de los que dependerá, según los gestione, tanto su vida afectiva como su futuro profesional.

La familia prepara para la convivencia familiar en un entorno afectivo, cercano y bastante homogéneo; mientras que la escuela tiene como reto la preparación para una convivencia cívica, en un entorno en que la diversidad (cultural, social, racial, etc.) es predominante. En el caso concreto de la escuela eso supone un compromiso como educadores y no solamente como profesores. Para poder conseguir este cambio hacia la creencia de que el conflicto es una oportunidad de aprender sobre nosotros mismos y los demás, debemos

empezar por realizar una detenida reflexión personal sobre los conflictos que se haya vivido (Costa y López, 1996).

De acuerdo con lo planeado, se propone como objetivo valorar la medición de los conflictos sociales que se dan a nivel de barrio y que inciden negativamente en el entorno comunitario.

Materiales y métodos

Para este estudio se utilizaron diferentes métodos como el análisis-síntesis, el histórico lógico, la revisión bibliográfica y la observación. Por ello se tomó como muestra la ciudad de capital de Angola, Luanda.

Resultados

En la medida que la sociedad cuente con numerosas instituciones y procedimientos que permitan prevenir las controversias y resolverlas con el menor costo posible, los tribunales serán el lugar en que se reciba el conflicto, luego de haberse intentado solucionarlo a través de otros métodos.

La realidad es que la justicia impuesta por un tribunal, o cualquier agente o instancia de poder, es susceptible de ser percibida por el perdedor como algo caprichoso, injusto o malo. En cambio, en la mediación se trata de evitar que haya un perdedor. El mediador, en lugar de tomar la decisión por las personas, facilita el proceso para que esta sea adoptada por los participantes y para que el acuerdo sea equitativo, por lo que se logra, de este modo, que los acuerdos alcanzados se cumplan voluntariamente en un altísimo porcentaje.

La mediación reconoce el derecho individual a la autodeterminación, lo cual significa que a las personas debe dárseles la opción de decidir, de entre sus alternativas, aquellas que mejor se acomoden a sus necesidades e intereses actuales. Este proceso de toma de decisiones se hace desde el ofrecimiento de información, desde el respeto y desde el aceptar que cada cual hará una búsqueda inteligente de sus alternativas y alcance.

El proceso de mediación es una experiencia educacional, por cuanto las partes aprenden a comunicarse, a identificar aspectos comunes en intereses divergentes, a formular propuestas y llevarlas a vías de hecho.

Comoquiera que las prácticas sociales son creadas, estimuladas e implementadas en los marcos de cada sociedad, es recomendable entonces que a nivel social se construya y legitime una perspectiva en la solución de conflictos en la que se incluyan los procesos de mediación en los diferentes ámbitos sociales.

Recordemos que los conflictos son inevitables. Lo que si puede evitarse es un mal procedimiento en el proceso de su enfrentamiento y solución. La mediación es una vía para lograrlo.

¿Por qué se necesita de los demás? Por la insustituible gratificación de necesidades que nos ofrecen, tanto en el área afectiva, como cognitiva, como de vida de relación. La vida social nos coloca en una permanente situación de interdependencia con las personas que nos rodean. La existencia del otro en nuestras vidas se hace realidad a partir de la interacción que con los otros mantenemos.

Existen dos niveles desde los cuales esta interacción opera. Un **nivel básico**, llamado de interacción social mínima, donde las personas prácticamente no tienen contacto físico entre sí y en el que se establecen dos tipos de interacción: la interacción de audiencia, que se caracteriza porque una de las partes es más responsable y activa, mientras que la otra parte se mantiene en una posición más pasiva, de espectador; y la interacción coactiva, que se caracteriza porque todas las partes asumen simultánea e independientemente unas de otras una acción destinada a un fin común.

El **segundo nivel** es más complejo. Este se caracteriza por el hecho de que la interacción implica comunicación entre las partes. En este nivel encontramos la interacción de influencia, en la que cada parte contribuye al desarrollo de la acción y existe una persona responsable, capaz de recibir las contribuciones de cada parte y organizar a partir de ahí el resultado de la tarea, y la interacción de interinfluencia, en la que el resultado de la acción es consecuencia del proceso de comunicación e intercambio que realicen las partes en interacción.

Cuando dos personas entran en conflicto destructivo, actúan como si cada uno excavase un hoyo buscando agua. Con cada agresión mutua, cavan más profundamente, hundiéndose en las profundidades de sus propios infiernos, hasta llegar al punto en que no se ven ni se escuchan. El agua que realmente buscan es el amor, la aceptación, el cariño, sentirse valorados, escuchados y competentes, pero la buscan en el sitio equivocado. Si usted quiere ayudar, debe sacarlos del hoyo y darles un poco de “agua” a ambos para bajar los ánimos de pelea.

Esto se logra haciendo que las partes se sientan verdaderamente escuchadas, parafraseando en voz alta sus argumentos y comprendiendo sus puntos de vista. Por más que usted vea a uno equivocado, haga un esfuerzo por escucharlo y ponerse en su lugar. Si no favorece ninguna posición, manteniéndose neutro, bajará la tensión y mejorará el clima. Por otro lado, en el calor del conflicto las personas tienden a agredirse. Conviértase en un traductor y filtre estos comentarios dejando las agresiones personales fuera. El mensaje resultante ayudará a mejorar, y estará centrado en el problema laboral, no en la persona.

La mediación es un proceso cooperativo de resolución de conflictos. La idea es que las partes encuentren una solución a la disputa. El clima de colaboración debe ser creado por el mediador y esto demanda:

- Reducir la hostilidad.
- Orientar la discusión, de modo tal que un acuerdo satisfactorio sea posible.
- Coordinar un proceso de negociación.

Principios básicos de la mediación:

- Comprender y apreciar los problemas presentados por las partes
- Revelar a las partes que el mediador conoce y entiende los problemas
- Crear dudas en las partes respecto a la validez de las posiciones asumidas
- Sugerir enfoques alternativos

La principal herramienta con la que cuenta el mediador, es pues, el proceso. Dicho proceso puede recordarse con la regla nemotécnica CADGER:

Comenzar la discusión:

La reunión no tiene por qué empezar rápidamente, es importante que las contribuciones que hagan las partes para ayudar en la discusión sean diferentes a las que se hubieran realizado en el pasado.

Accumular información

Las partes conocen el conflicto, pero no el mediador. Éste procurará orientar a las partes cuando el discurso se desvíe del tema central. El mediador debe apreciar las perspectivas en toda su magnitud.

Desarrollar la agenda y discutir la tarea

El mediador debe organizar los temas que deban tratarse.

Generar movimiento

Las partes deben sentir que son ellos y no un tercero los que deberán resolver el conflicto

Escape a reuniones privadas

Es un recurso que el mediador puede utilizar con diferentes motivos.

Resolver la disputa

Hay veces que la mediación no logra un acuerdo.

Entre los recursos comunicacionales del mediador, tenemos preguntas abiertas, cerradas y circulares (útiles para sacar a las partes del pensamiento lineal). También el parafraseo y el replanteo, posibilidad que permite modificar las posiciones de las partes, incluyendo otros puntos de vista.

Hoy los principales **conflictos en el barrio** se generan a partir del incumplimiento por determinados individuos de normas de conductas y leyes ya establecidas, que afectan la estabilidad en la convivencia de los vecinos. Los principales conflictos se observan en dos direcciones fundamentales:

1. Cumplimiento de normas de higiene y salud ambiental:
 - Creación de vertederos de desechos sólidos en lugares no establecidos.
 - Música alta a todas horas del día.
 - Ingestión de bebidas alcohólicas en espacios públicos (menores y adolescentes incluidos).
2. Problemas conductuales que afean el entorno:
 - Baños públicos al aire libre no autorizados.
 - Escándalos a altas horas de la noche, riñas, violencia.
 - Familias con conducta moral inadecuada.
 - Ilegalidades.
 - Aumento de adolescentes y jóvenes que no estudian ni trabajan y mantienen conductas inadecuadas.

- Maltrato a la propiedad social (robo de bancos de los parques, destrucción de las áreas verdes, “canibaleo” a los ómnibus urbanos).
- Vestir inadecuadamente dejándose llevar por la moda.
- Uso de lenguaje inadecuado y obsceno por parte de los miembros de la comunidad, etc.

La experiencia lleva a afirmar que enseñar a los vecinos a abordar los conflictos constructivamente, contribuye a un mejor aprendizaje.

Para mediar ante estos conflictos tratando de buscar una solución positiva debemos dirigir nuestros esfuerzos a:

- Construir un sentido más fuerte de cooperación en la comunidad.
- Mejorar el ambiente del barrio por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
- Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas de manera colectiva.
- Mejorar las relaciones entre los vecinos.
- Incrementar la participación de los jóvenes en las actividades de las comisiones de moradores.
- Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana entre los vecinos.

Debemos garantizar en la comunidad dos estrategias fundamentales frente a las situaciones conflictivas:

- **El compromiso:** conservar parte de los objetivos y la unidad para mantener la relación
- **La negociación integradora:** buscar el acuerdo que contemple los objetivos de todos los miembros, propiciando una excelente relación

Discusión

La conducta que presenta parte de nuestro alumnado asociada a diversos tipos de conflictos y que perjudica la convivencia escolar puede englobarse bajo el único término de comportamiento antisocial. Al hablar de un comportamiento inadecuado o antisocial por parte de nuestro alumnado debemos establecer una cierta categorización, ya que no

podemos considerar al mismo nivel un insulto, u otra falta más o menos leve de disciplina, y un episodio de vandalismo o de agresión física con un arma (Larry *et al*, 1987).

No obstante, existe una clara tendencia en la opinión pública, y tal vez en algunos profesores, a pensar el problema de una manera demasiado simplista, entendiendo que se trata de manifestaciones distintas de un mismo fenómeno y estigmatizando a ciertos alumnos al dar por sentado que una vez han manifestado algún tipo de conducta antisocial lo seguirán haciendo y, lo que es aun peor, lo harán de manera creciente en frecuencia e intensidad.

La realidad es que se puede y debe distinguir diferentes manifestaciones de este como el comportamiento antisocial en las aulas, separando las conductas disruptivas o indisciplinadas, de aquellas que consideraríamos violentas como el maltrato entre iguales o *bullying*, el vandalismo, el acoso sexual o las conductas xenófobas y/o racistas. Sin embargo, los datos indican que la situación de nuestro país permite considerar los problemas de auténtica violencia escolar como reales pero de carácter esporádico (si bien es cierto que parece existir una cierta tendencia al alza), lejos aun de la situación existente en otros países (Fuentes, 2000).

Aprender a convivir en una sociedad plural y multicultural es uno de los grandes retos de la sociedad actual, y evidentemente tanto la escuela, la familia como el contexto social son dos grandes contextos donde los niños, adolescentes y jóvenes deben aprender normas de convivencia y cómo solucionar los conflictos que lógicamente surgen en ella (Suarez, 1995, 1996).

En los momentos actuales recobra mayor importancia la necesaria regulación por la sociedad de la conducta de sus integrantes que incluye, desde el punto de vista moral, dos tareas interrelacionadas: **primero**, la elaboración de exigencias morales que encuentran reflejo y reciben fundamentación en la conciencia moral social en forma de normas, principios e ideales; **segundo**, la inculcación de esas exigencias en la conciencia moral individual con el fin de que cada persona por sí misma pueda dirigir y controlar sus actos y también participar en el proceso de regulación de la conducta social, es decir, presentar exigencias morales hacia otros semejantes y valorar sus comportamientos.

En el proceso de transformaciones que se desarrolla en la sociedad contemporánea desempeña un importante papel el problema de la formación de ciudadanos, capaces de vivir y actuar en las complejas condiciones que imponen el desarrollo mundial y de cada

país, a partir de un sistema de valores correspondientes con la esencia de su proyecto social y con las elevadas aspiraciones del ser humano.

Es indiscutible que la formación ciudadana de los niños, adolescentes y jóvenes, constituye una parte del proceso de socialización que se desarrolla en cualquier sociedad por los distintos agentes educativos: familia, escuela, sistema político, medios de difusión masiva, la comunidad, etc., con el objetivo de desarrollar el tipo de personalidad que reproduce dicho sistema social; pero en este sistema de influencias la escuela desempeña un papel rector e integrador en la dirección de este proceso global, de ahí, la importancia de profundizar en el nivel de efectividad con que la escuela cumple su función en el proceso de formación ciudadana, revelando las principales contradicciones y las distintas alternativas de perfeccionamiento que existen en este importante elemento educativo (Cobb *et al*, 1995).

En la asimilación moral de la realidad por el hombre se unen orgánicamente la valoración y el mandato. De esta forma, la moral constituye un método valorativo imperativo especial, donde se relacionan dialécticamente lo cognoscitivo, afectivo y conductual, con lo cual el hombre asimila la realidad separando los fenómenos sociales circundantes de acuerdo con el bien y el mal. Al concebir como elemento importante la relación valorativa del hombre con el mundo, como resultado del desprendimiento de la relación práctica y que media con la relación cognoscitiva, definiéndola como la capacidad que tiene el sujeto de reflejar la realidad, no solo tal como es, sino como debe ser, para la satisfacción de sus necesidades.

El sentido de pertenencia a un grupo implica compromiso, motivación, participación en los proyectos colectivos como parte de sus propios proyectos personales. Al detenernos en la responsabilidad encontramos su especificidad como regulador moral en las relaciones del sujeto con los objetos de su actividad social y con los sujetos con los que interactúa, sin embargo la expresión legal de esta significación se refleja en la conciencia de los deberes y derechos que contrae el individuo en las comunidades e instituciones a las que pertenece, por lo que la responsabilidad se define como la actitud que se asume ante la labor realizada y por la cual se responde ante los demás. Es la respuesta a la obligación contraída desde el momento que se asume hasta sus resultados, incluyendo el contenido moral y legal de las consecuencias de sus actos (Ibarra, 2000).

Al asumir una actitud responsable el individuo se representa idealmente su conducta a seguir, a partir de las necesidades que le mueven a la acción, su concientización en forma

de intereses, la precisión de objetivos y la búsqueda de las condiciones y los medios que favorezcan dicha acción, por lo que la educación en la responsabilidad cívica exige del conocimiento de la necesidad de la tarea y obligación para la sociedad y los demás miembros, permitiendo examinar el porqué de sus actos y para qué se realiza a partir de un compromiso moral y consciente.

Uno de los aspectos fundamentales de la educación en la responsabilidad lo constituye el conocimiento de los deberes y derechos, así como las reglamentaciones jurídicas que regulan el desenvolvimiento de las distintas colectividades, pues la conciencia del cumplimiento de la legislación o reglamento refuerza la orientación moral del compromiso con la colectividad.

El conflicto es un elemento inevitable en la vida cotidiana. Todos experimentamos conflictos en algún momento de nuestras vidas. Su resolución satisfactoria requiere de nosotros la utilización de una importante cantidad de energía (Torrego, 2000).

La solución de conflictos a través de la mediación está basada en el proceso de comunicación e influencia, y enfatiza en el cambio de imágenes y actitudes que tengan las partes entre sí. Esta forma de comunicación asistida ofrece a las partes la oportunidad de llegar a un acuerdo de necesidades. Así entonces, los acuerdos obtenidos, al ser el producto de una comunicación restablecida, donde las necesidades e intereses de ambas partes han sido tomadas en cuenta, resultan satisfactorios para todos.

La mediación aparece entonces como el medio transformador que intenta evitar complejas contiendas judiciales, y que permite a la vez una clara participación en la resolución de los propios conflictos, al promover el crecimiento personal y fortalecer la autoestima.

Conclusiones

- 1. La mediación, busca la negociación integradora, se basa en el consenso, la colaboración y una actitud constructiva, necesaria hoy en todas las comunidades para conservar el patrimonio que solo el trabajo del hombre ha legado a la humanidad, que solo el trabajo arduo de los santiagueros junto al altruismo de colaboradores de otras provincias han restaurado, construido y embellecido cada rincón de nuestra Villa para perpetuar a las nuevas generaciones una ciudad nueva, limpia y embellecida, no solo en sus calles y edificaciones, sino, también en el corazón y la conducta de todo su pueblo.*

Referencias bibliográficas

1. Aires P., Ch. (2002). La mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos. La Habana: Centro Félix Varela.
2. Calcaterra, R. A. (2002). *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa.
3. Cobb, S.; et al. (1995). *Discurso ceremonial: desde el debate al diálogo*. (Material bibliográfico del curso "Negociación y resolución de conflictos"). Universidad de California, Santa Bárbara, EE.UU.
4. Costa C., M.; López M., E. (1996). *Manual para el educador social. Habilidades de comunicación en la relación de ayuda*. (s.l.e.): Dirección General del Menor y la Familia, Ministerio de Asuntos Sociales.
5. Fisas, V. (1998). Educar para una cultura de paz. *Claves de razón práctica*, (85), 37-45.
6. Fuentes Á., M. (2000). *Mediación en la solución de conflictos*. La Habana: Editorial Félix Varela.
7. Ibarra, L. (2000). Educar en la Escuela, educar en la familia, ¿realidad o utopía? La Habana: Editorial Félix Varela.
8. Johnson, D. (1972). *Psicología social de la educación*. Buenos Aires: Editorial Kapelusz.
9. Larry, M.; et al. (1987). *Las habilidades sociales en la infancia*. (s.l.e.): Editorial Martínez Roca
10. Suarez, M. (1995). *La reja de la familia*. Buenos Aires: Ediciones 5 y La otra Mirada.
11. Suarez, M. (1996). Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Buenos Aires: Piados.
12. Torrego, J. C. (2000). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para el formador de mediadores. (s.l.e.): Editorial Narcea.