



# Modelo dialógico de prevención de conflictos



En este artículo se ofrece la información clave que permite conocer y aplicar el modelo dialógico de prevención de conflictos. A través de la descripción de esta actuación educativa de éxito veremos cómo el diálogo guiado de todos los agentes implicados en una comunidad de aprendizaje hace que se superen situaciones de riesgo y conflictos que nunca deberían permitirse en un centro educativo.



Patricia Melgar



Universidad de Girona  
[patricia.melgar@udg.edu](mailto:patricia.melgar@udg.edu)

Miguel Ángel Pulido-Rodríguez  
Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés,  
Universitat Ramon Llull  
[mapulido@peretarres.url.edu](mailto:mapulido@peretarres.url.edu)

Beatriz Valverde  
Universidad Loyola Andalucía  
[bvalverde@uloyola.es](mailto:bvalverde@uloyola.es)



## Modelo dialógico de prevención de conflictos

El año pasado, durante los actos de celebración internacional del *Safer Internet Day*, un adolescente dio una respuesta corta y concisa a la pregunta de un miembro de la organización de ese día internacional en el Reino Unido: “¿qué harías si supieses que una persona desconocida intenta establecer un contacto abusivo contigo a través de las redes sociales? ¿Buscarías a una persona adulta? ¿Se lo comentarías a un amigo?” La respuesta fue: “a un adulto nunca, es peor. Y a un amigo difícil, pero sería la primera opción”. Esa respuesta la hizo a través de un tuit en internet, que tuvo cientos de retuits y me gusta. Con este trabajo hemos querido ofrecer la actuación educativa de éxito que supera esa falta de confianza endémica, esa falta de comunicación que permite que se produzcan situaciones de riesgo en nuestras escuelas que nunca deberían producirse.

Los conflictos que nos encontramos en los centros educativos son diversos: forma de vestir, de manifestar públicamente la fe, acosos por parte de matones que intentan imponerse al resto de la clase, violencia de género entre adolescentes, conductas de riesgo en relación con la alimentación o las drogas, etc. Estos conflictos, si no son superados desde la comunidad educativa, debilitan de manera importante tanto la autoridad del centro como su potencial educativo.

Pero, a veces, la manera equivocada de atender a esos conflictos clave conduce a que los niños y sus familias pierdan la confianza que necesitan en la escuela. Incluso algunos maestros, al no contar con las herramientas que les faciliten dar una respuesta adecuada a situaciones de riesgo, pierden la confianza en sus competencias y capacidades para abordar esas situaciones. También hay quienes improvisan con toda la buena intención, pero obtienen resultados que, a veces, son peores que la situación a la que pretendían ofrecer una respuesta.

En este artículo abordaremos una actuación educativa de éxito del proyecto



“Comunidades de Aprendizaje” que está dando unos resultados plenamente esperanzadores en la resolución de conflictos: el modelo dialógico de prevención y resolución de conflictos. La intención no es otra que mostrar los aspectos fundamentales de esta actuación, que permite hacer frente con éxito a cualquier tipo de conflicto que aparezca en el centro educativo.

## Modelos de resolución de conflictos: disciplinar, mediador y dialógico

Este apartado ofrece, de manera breve, un marco que nos ayuda a ubicar los diferentes modelos de intervención y el tipo de pautas que utilizan en cuanto a la prevención o resolución de conflictos (FLECHA Y GARCÍA, 2007).

### Modelo disciplinar

De manera general, diríamos que sus tres grandes descriptores son: concepción jerárquica de la autoridad (1), existencia de normas verticales (2) y respuestas al conflicto basadas en acciones como sanciones, expulsiones o transferencias a otros programas (3).



#### 4 CLAVES para la implantación del modelo dialógico en centros educativos

- ↳ La introducción de actuaciones educativas de éxito (AEE) como los **grupos interactivos y las tertulias dialógicas** que garanticen el aprendizaje a todos los niños y las niñas.
- ↳ **La apertura de espacios de diálogo** sobre violencia de género y convivencia en el centro educativo.
- ↳ La fundamentación del trabajo por la mejora de la convivencia en criterios basados en **evidencias científicas de rigor internacional**.
- ↳ **El desarrollo de principios normativos** a través de un proceso de democracia deliberativa (ELSTER, 2001) basado en el diálogo igualitario.

#### CARACTERÍSTICAS DE LA NORMA A CONSENSUAR

1. Que pueda ser claramente acordada por todas las personas, de todas las mentalidades y edades.
2. Que tenga relación directa con un tema importante en la vida de los niños y niñas.
3. Que haya apoyo verbal claro del conjunto de la sociedad.
4. Que se incumpla reiteradamente.
5. Que responda a un comportamiento posible de eliminar.
6. Que el éxito pueda ser un ejemplo.

#### ASAMBLEA DE LA COMUNIDAD CON LAS CONCLUSIONES FINALES

Asamblea: delegados y delegadas explican a todo el mundo el resultado de las deliberaciones. Recogida de valoraciones y propuestas.

Este es un modelo fundamentalmente conductista que le viene dado a la comunidad educativa, y desde el que no se cuenta con las familias y sus hijos más allá de transmitir las acciones que el modelo disciplinar activa de manera automática.

#### Modelo mediador o experto

Supera al modelo anterior desde su pretensión de buscar salidas dialogadas y de consenso a los conflictos que se plantean. Sus tres grandes descriptores serían, por un lado la aparición de una persona experta en la resolución de conflictos que se erige como mediadora (1); en segundo lugar encontraríamos que de la verticalidad del modelo disciplinar conductista, se pasa al diálogo sobre la aplicación de las normas (2); y, por último, la resolución del conflicto se produce en un proceso en el que se puede poner el acento en prácticas que ayudan a superar la culpabilidad desde acciones que fomentan el apoyo entre iguales para hacerlo posible (3). Una persona experta actúa como parte no implicada en el conflicto, con la misión de acercar a las personas que se hayan afectadas por éste. Más

flexible y atento a la diversidad de casos, bien conducido, posee más capacidad para buscar nuevas soluciones a nuevos conflictos; pero, al depender todo de una única persona experta, el abordaje de las situaciones suele ser lento, lo que hace que no sea todo lo operativo que los centros educativos necesitan. Por otro lado, resta protagonismo a las posibilidades reales de la comunidad educativa.

#### Modelo dialógico

Es el modelo que deriva en una actuación educativa de éxito. Estos son sus tres grandes descriptores: la comunidad (1), se pasa de que el eje principal sea una persona experta o la autoridad incuestionable a entender que el protagonismo del proceso ha de recaer en toda la comunidad educativa; es tarea de todos poder abordar los conflictos. Para ello se entiende que es fundamental que la ética procedimental utilice el diálogo en todo el proceso normativo (2), lo que llevará a que en el proceso de resolución de conflictos se sumen la participación y el aprendizaje de la norma (3), activando de manera simultánea tanto la resolución como la prevención de futuros conflictos. Una de las claves principales de este modelo es entender la necesidad fundamental de que toda la comunidad ha de participar. Niños y niñas, familiares, profesorado y otras figuras profesionales que participen del día a día de la misión educativa de la escuela (monitores, conserje, cocineros, etc. están también incluidas). Interesa que, en la definición de la norma y las acciones que se centrarán en resolver o prevenir los conflictos a los que se dirige se puedan encontrar la máxima diversidad de voces, experiencias, culturas, edades, etc. Cuanta más diversidad encierre el consenso de la definición y acciones de la norma, mayor será su capacidad de superar y prevenir cualquier conflicto.

En cuanto a su conceptualización, recogiendo las aportaciones de MARTÍN y TELLADO (2012), FLECHA y GARCÍA (2007) y OLIVER y VALLS (2004), podemos construir esta conceptualización que nos dará una fotografía más precisa: es un modelo de





convivencia que implica la participación de toda la comunidad en la prevención del conflicto a partir de nuevas formas de organización escolar. Formas de organización a las que se llega a través de un proceso social desde el que se desarrolla la conciencia de unas normas y valores que previenen los conflictos y las actitudes que derivan en ellos, a la vez que favorecen los comportamientos igualitarios y respetuosos hacia todas las personas.

#### 4 claves para la implementación del modelo dialógico de prevención y resolución de conflictos en los centros educativos

Las cuatro claves son:

1. Es importante que este modelo vaya acompañado de la implementación de otras actuaciones educativas de éxito en el centro educativo. Si bien son seis las que garantizan el éxito en cualquier comunidad de aprendizaje, la implementación de los grupos interactivos, así como las tertulias dialógicas, se entienden como fundamentales para promover el tipo de interacciones que potenciarán la prevención y resolución dialógica de conflictos. La introducción de esas dos actuaciones educativas de éxito garantiza el aprendizaje de todos los niños, una de las principales claves –si no la principal– para prevenir cualquier tipo de conflicto en una escuela. Además, éstas son actuaciones que promueven de manera fundamental la solidaridad y, desde ahí, la aparición de lazos de amistad sincera entre los estudiantes, otra de las principales herramientas para la prevención de conflictos.
2. La apertura de espacios de diálogo sobre la convivencia en el centro educativo.
3. El desarrollo de principios normativos a través de un proceso de democracia deliberativa (ELSTER, 2001) basado en el diálogo igualitario.
4. La fundamentación del trabajo por la mejora de la convivencia en criterios



basados en evidencias científicas de rigor internacional que superen cualquier tipo de dinámica fundamentada únicamente en la intuición y la ocurrencia.

#### 7 pasos para la creación de la norma

A continuación se detallan los pasos que componen el proceso de creación de la norma en centros educativos (FLECHA Y GARCÍA, 2007).

1. Una comisión mixta de convivencia debate y propone una norma para el conjunto de la escuela. Dicha comisión debe responder a preocupaciones profundas para la construcción de relaciones igualitarias. Resulta fundamental, por tanto, que la interacción que genere esa comisión mixta, en la que toda la comunidad estará representada –profesorado, familias, estudiantes y otros colectivos claves de la escuela– sitúe a todos los agentes implicados en condición de igualdad. Desde aquí se iniciará el proceso para alcanzar un marco de convivencia compartido y que tendrá sentido pleno para toda la escuela. El marco de convivencia que esta comisión mixta impulse representará y fomentará una mejor forma de entender el mundo y las relaciones. Las seis características



que ha de tener la norma a escoger por la comisión son:

- a. Que pueda ser claramente acordada por todas las personas, de todas las mentalidades y edades (para ello, cuanto más diversa sea la comisión mixta, mejor).
  - b. Que tenga relación directa con un tema importante en la vida de los niños (a veces, para responder de manera directa a esta característica, antes de que la comisión mixta se reúna, se puede iniciar un proceso asambleario en cada grupo de clase. Las propuestas de ese proceso serán llevadas posteriormente a la comisión mixta por los representantes del alumnado).
  - c. Que haya apoyo verbal claro del conjunto de la sociedad.
  - d. Que se incumpla reiteradamente. Hay que abordar los problemas más importantes que existen en el centro. Ésta será la oportunidad de ponerles, al fin, solución.
  - e. Que responda a un comportamiento posible de eliminar.
  - f. Que el éxito pueda ser un ejemplo.
2. Exposición y discusión de la norma entre el profesorado y en la asamblea de la comunidad. Este momento sirve para hacer extensible el proceso a todo el profesorado y a la mayoría de familiares de la escuela.
  3. Trabajo de la norma en las aulas con el alumnado. De esta forma se amplifica la implicación del alumnado en el proceso. Pueden comentar, reflexionar sobre la norma, proponer cambios, cómo se puede hacer para que se cumpla y mantenga, etc. Se ha constatado, desde la experiencia vivida en diferentes comunidades de aprendizaje, que es importante hacer llegar la norma desde el lenguaje del deseo. La norma es aquello que nos permitirá vivir mejor: si me tratas bien, te quiero más.
  4. Concreción de la información recogida entre los delegados con apoyo de la comisión mixta. Durante el paso 3, los delegados habrán ido recogiendo las principales apreciaciones que hayan ido surgiendo por parte de sus compañeros: qué significa llevarse bien, horarios en los que es mejor organizar las asambleas con sus familiares para hablar sobre la norma, etc.
  5. Asamblea de la comunidad con las conclusiones finales. Hasta aquí se ha ido llevando a cabo un proceso deliberativo que se inició en la propuesta de la comisión mixta y ha podido pasar por espacios como la asamblea de profesorado, la asamblea de educadores de comedor, la asamblea general, las de las diferentes aulas, etc. A través de esa deliberación la norma se ha mejorado y ha ganado en consenso. Será en esta asamblea donde se acordará la redacción final de la norma que habrá de ser respetada por toda la comunidad desde este modelo dialógico de prevención y resolución de conflictos.
  6. Aplicación y seguimiento de la norma por parte de toda la comunidad. Una vez tenemos el enunciado y todos los matices que la asamblea general ha decidido incluir como indicadores de esa norma, toda la comunidad se encarga de aplicar y revisar de manera permanente su aplicación. De la asamblea general habrán salido cuáles han de ser los organismos que velen por su cumplimiento, que se podría



## ACTIVIDADES DE AULA

En el artículo habéis encontrado de manera detallada el proceso generativo de la norma. Creemos que la mejor actividad que os podemos proponer para desarrollar en el aula es precisamente consensuar la norma (a través del diálogo y la elección) y aplicarla desde su seguimiento.

Algunos ejemplos de normas:

- “Que ningún niño pueda ser agredido por la forma de vestir”.
- “En casa y en el colegio todas las personas nos hablamos con respeto, nos tratamos bien y con un vocabulario correcto”.

dar a través de los delegados o la comisión mixta, lo que la asamblea general acuerde mejor. Este proceso es clave para aspectos como: entender la norma, conocer la norma, hacer pública la norma a toda la comunidad, difundir la norma por los espacios más emblemáticos del barrio o municipio, etc.

7. Formación de acompañamiento al proceso de aplicación del modelo. Entendemos esta formación como fundamental. En este proceso se pueden intercalar tertulias dialógicas, debate de textos, video fórums en torno a la norma y en los que participen el mayor número de personas posible. Este último paso es clave para garantizar que todos los agentes implicados en el modelo de convivencia viven un proceso de transformación y aprendizaje que les convierte en garantes activos de la norma.

### A modo de conclusión: actuaciones basadas en evidencias científicas

Si algo caracteriza a las actuaciones educativas de éxito es que todas ellas parten de un riguroso estudio de las evidencias científicas que, a partir de su implementación, acercan las escuelas de nuestros hijos a la mejor educación po-

sible. En lo que respecta a la resolución de conflictos cabe decir que, ante la falta histórica de estas evidencias, profesorado y familiares han caído, desde la buena voluntad, en errores garrafales que, normalmente sin pretenderlo, han arruinado la vida de muchos niños a lo largo de la historia. Sin embargo, y gracias al esfuerzo de profesionales que decidieron darle un giro científico y dialógico radical al mundo de la educación en España, se está empezando a superar.

No saber qué hacer ha llevado a muchos profesionales a, o bien no intervenir ante los conflictos –“para esto no me han preparado”– o a improvisar con un alto riesgo de error. Los altos índices de violencia que nos muestran las estadísticas, así como las graves consecuencias que están teniendo para los niños en nuestras escuelas nos obligan a abordar esta problemática con urgencia. Pero para que nuestras respuestas sean efectivas y contribuyan en la construcción de espacios libres de violencia, las actuaciones deben basarse en evidencias científicas y haber demostrado su efectividad en la prevención y resolución de los conflictos, y la mejora de la convivencia •



## PARA SABER MÁS

FLECHA R., & GARCÍA, C. (2007). Prevención de conflictos en las comunidades de aprendizaje. *Idea La Mancha. Revista de Educación*, 7, 72-76.

MARTÍN, N., & TELLADO, I. (2012). Violencia de género y resolución comunitaria de conflictos en los centros educativos. *Multidisciplinary Journal of Gender Studies*, 1 (3), 300-319. doi: [10.4471/generos.2012.14](https://doi.org/10.4471/generos.2012.14).

OLIVER, E., & VALLS, E. (2004). *Violencia de género. Investigaciones sobre quiénes, por qué y cómo superarla*. Barcelona: Hipatia Press.



## HEMOS HABLADO DE

**Modelo dialógico de prevención de conflictos; romper el silencio; norma; comisión mixta de convivencia.**

Este artículo fue solicitado por PADRES y MAESTROS en diciembre de 2015, revisado y aceptado en julio de 2016.