



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº13 – DICIEMBRE DE 2008

## “EL CONFLICTO EDUCATIVO EN EL GRUPO. COMUNICACIÓN, NEGOCIACIÓN Y COMPORTAMIENTOS”

AUTORIA <b>JOSÉ MIGUEL LÓPEZ GONZÁLEZ</b>
TEMÁTICA <b>CONFLICTO, EDUCACIÓN</b>
ETAPA <b>ESO Y BACHILLER</b>

### Resumen

El presente artículo corresponde a un estudio en el que se analizan las bases de comunicación, negociación y comportamientos en los conflictos educativos de grupo

### Palabras clave

Psicología, educación, sociedad, conflictos, negociación, comunicación y comportamientos.

### 1. LOS CONFLICTOS INTERPERSONALES. EL PAPEL DE LA COMUNICACIÓN ENTRE DOS INDIVIDUOS

El conflicto entre dos personas es siempre un acto de comunicación. La comunicación es, en sí misma un acto egoísta y motivado. Siempre hay un buen motivo para iniciar una comunicación. La comunicación consiste en transmitir a otra persona los propios intereses, aunque estos intereses sean totalmente altruistas, por eso la comunicación es un acto egoísta. Si los intereses transmitidos entran en discordia con los intereses del otro comunicador, empieza el conflicto. Por eso decimos que el conflicto entre dos personas es un acto de comunicación. De esta forma, para entender el conflicto debemos entender antes el acto comunicativo y sus dificultades intrínsecas.

#### 1.1 Descripción del acto comunicativo

La comunicación se guía por estos pasos:

Juan tiene una necesidad, esta necesidad se elabora en su cerebro en forma de mensaje 'A'. Decide transmitirlo a Pedro, pero en el recorrido que va desde su cerebro y sus sentimientos reales hasta su verbalización definitiva se produce un ligero cambio. Juan emite un 'a' cuando lo que quería decir realmente era un 'A'. Por otro lado, Pedro, que está recibiendo el mensaje y tiene que procesarlo, no capta el 'a' que verbalizó Juan, sino algo ligeramente diferente: un 'e'. En base a este 'e', Pedro elabora



**ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº13 – DICIEMBRE DE 2008**

una respuesta que sufre una ligera transformación y contesta a Juan con un 'E' muy diferente al 'A' original que pensaba Juan.

Es decir, que podemos dar por supuesto que los mensajes sufren transformaciones que alteran su significado original y obstaculizan una comunicación abierta y sincera. ¿Están, por lo tanto, Juan y Pedro condenados a no entenderse?.

Ni mucho menos. Olvidamos que Juan y Pedro son amigos y que se conocen, por lo tanto, ya tienen práctica en detectar las ligeras transformaciones de sus respectivos mensajes por parte del otro. En consecuencia operan bajo el criterio de mutua confianza de que no habrá malos entendidos. Por eso Juan y Pedro duplican sus mensajes, es decir, los manifiestan de múltiples formas (verbalmente, gestualmente, por proximidad y movimientos corporales, etc...) De forma que se aseguren de que el otro le entiende correctamente. Además, suelen buscar frecuentemente información objetiva de que están siendo entendidos y no les importa repetir mil veces el mismo mensaje hasta que están completamente seguros de que han sido entendidos por el otro.

Esta descripción del acto comunicativo nos lleva a las siguientes conclusiones:

1. El hecho de comunicar algo a alguien implica una situación de peligro personal, ya que corro el riesgo de no ser entendido correctamente o de ser ignorado, lo que anularía mi capacidad de conseguir cosas de la gente y, consecuentemente, disminuiría mi autoestima. De hecho, yo no cuento mis problemas personales a un desconocido que encuentre en la calle, ya que en ese caso, estoy seguro de no ser entendido correctamente. Busco a un amigo que me entienda y me comprenda, que comprenda mi verdadero mensaje. Por eso, cuando decido comunicarme asumo un riesgo implícito necesario. Muchas personas no están dispuestas a asumir ese riesgo y comunican poco, prefieren aislarse. Otras muchas asumen ese riesgo demasiado alocadamente y cometen algo que se llama "suicidio social".

El suicidio social es algo complejo de definir, así que vamos a explicarlo con un ejemplo: ¿Qué pensarías de una señora que se acerca en la parada de autobús y te empieza a contar cosas muy específicas y personales sobre los problemas que tiene respecto a su vida conyugal con un marido que no la quiere? ¿Qué harías si al día siguiente la vieras en la misma parada de autobús?. Efectivamente, yo también seguiría andando sin saludarla y cogería un taxi. Esto es lo que les pasa a las personas que calibran mal el riesgo que supone comunicarse: acaban aisladas porque asustan con su sinceridad y falta de inhibición a las personas corrientes.

2. Resulta tan importante como el propio mensaje emitido asegurarnos de que hemos sido correctamente entendidos. A esto se le llama feedback o retroalimentación de la comunicación. Se parece un poco a jugar a los dardos: tiro el primero y miro a la diana a ver si he dado en el blanco para ajustar la trayectoria del siguiente tiro, aproximándome cada vez más al blanco. Conforme más veces dé en el blanco, más confianza tendré sobre mis capacidades y menos sensación de riesgo. Cuando una persona cree que es entendida por otra, habla con más fluidez y confianza; sin embargo, cuando adivinamos que el otro está entendiendo mal, cortamos en seco la comunicación, ya que no queremos ser mal interpretados.



**ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº13 – DICIEMBRE DE 2008**

Nos importa muchísimo cómo reaccionarán los demás, ya que no deseo tener problemas con la gente. Ya dijimos que la comunicación es un acto egoísta, y lo que está en juego en cada momento es satisfacer la necesidad que me impulsó a entablar comunicación.

3. La variedad de habilidades en juego dentro del acto comunicativo es enorme y lo cierto es que todas juntas no suelen darse en la misma persona. Por ejemplo: hay personas que consiguen entender perfectamente a las demás. Son grandes escuchadores y todo el mundo se dirige a ellas para comunicarse, ya que transmiten la sensación de que no existe riesgo alguno de ser malinterpretados. Sin embargo, a menudo estas personas encuentran dificultad en expresar sus propios sentimientos y necesidades. El caso contrario también sucede. Grandes comunicadores tienen oídos sordos para cualquier cosa que no sea escucharse a sí mismos.

4. La influencia de la situación en el acto comunicativo es crucial. Los mensajes son interpretados gracias al contexto en que se producen. Por ejemplo, si en el entierro de una persona querida, recordara un chiste que ella me contó y empezara a reír como homenaje póstumo a su sentido del humor, seguramente la gente no entendería mis verdaderas intenciones y acabaría la ceremonia con un ojo amoratado por los golpes en lugar de alabado por mi original sensibilidad.

Lo cierto es que elegir el momento y el lugar adecuado para iniciar la comunicación es algo muy importante. Eso no es todo, además tengo que adivinar el estado mental y de ánimo de la persona que tengo enfrente y lanzar el mensaje en consonancia con él.

5. Ser coherente es importante para ser correctamente entendido. No puedo esperar que nadie crea que soy feliz si lo digo con lágrimas en los ojos y con el rostro demacrado por la tristeza.

En definitiva, parece que el acto comunicativo es algo extremadamente difícil, parecido a un campo de minas. Está claro que perdemos un montón de ocasiones de permanecer callados y que a menudo somos esclavos de nuestras palabras en lugar de ser dueños de nuestro silencio. Lo que resulta un hecho es que comunicar, así a palo seco, supone un riesgo considerable. La gente es consciente de eso y establece unos filtros en la comunicación que la perjudican notablemente.

## **2. LA NEGOCIACIÓN COMO FORMA DE DISOLUCIÓN DEL CONFLICTO**

Resultan reveladoras las palabras de Sir Francis Bacon en este sentido:

“Si se quiere manipular a un hombre es menester conocer bien su naturaleza y sus maneras, y conducirlo por este medio, o sus deseos y así persuadirle, o sus debilidades para intimidarle, o también lo que despierta su interés para gobernarle. Si tratamos con gente astuta nos interesa conocer sus fines para comprender su discurso. Es bueno entonces hablarles lo menos posible y decirles aquello que menos esperan. En una negociación difícil, no hay que intentar sembrar recoger a la vez sino preparar el asunto y dejarlo madurar poco a poco.”

Otras palabras un poquito más españolas de Guzmán de Alfarache:



**ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº13 – DICIEMBRE DE 2008**

“Todos vivimos en asechanza los unos de los otros, como el gato para el ratón o la araña para la culebra que, hallándola descuidada, se deja colgar de un hilo y, asiéndola de la cerviz, la aprieta fuertemente”.

En el momento en que entramos en un proceso de negociación para solucionar un conflicto que enfrenta diferentes posiciones, muchas veces opuestas, la comunicación revela su verdadera esencia de acto egoísta y motivado que comentábamos al principio de la Unidad Didáctica.

Es la guerra y cada uno va a satisfacer sus propios intereses a costa del otro. En este apartado, y puesto que la negociación es parte consustancial de las relaciones humanas, trataremos de dotar al lector de recursos prácticos para que salga bien parado.

## **2.1. Estrategias concretas en la negociación**

### **1. Planteamiento inicial teórico:**

- El ideal es llegar a la cooperación en que las dos partes ganan y salen satisfechas. La forma ideal, la más noble y la más inteligente, de interacción humana es la cooperación. Sin embargo, esto no es posible la mayoría de las veces ya que la tendencia natural del individuo es la de medrar sobre el otro, la de competir. Por eso, en el marco de la negociación no hay que permitir escrúpulo de ninguna clase en adoptar actitudes claramente competitivas y posiciones de fuerza en determinadas situaciones.

Un terrorista tiene bien claro que al secuestrar un avión debe matar a la primera persona que se mueva, ya que de esa forma, adquirirá una posición de fuerza sobre las demás. Esto es cruel, pero para el terrorista es una cuestión de vida o muerte.

Nosotros no somos terroristas, pero sí docentes, y nuestro grupo-aula se puede convertir en un infierno personal si damos indicios de debilidad o de excesiva liberalidad. Debemos adquirir una posición de fuerza porque, no lo dudéis, tendremos que negociar con los alumnos, sobre todo con los adolescentes de secundaria.

### **2. Antes de comenzar el forcejeo:**

- Reflexiona sobre la cantidad de cosas a las que puedes acceder, tu máxima aspiración respecto al otro y tu primer movimiento.

- Intenta adivinar lo propio de tu adversario.

- Haz que las transacciones sociales (saludos, rotura del hielo, introducción, etc) sean superficiales en los primeros momentos. Transacciones corteses, pero que contribuyan sobre todo a envolver tu persona en un agradable misterio.



**ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº13 – DICIEMBRE DE 2008**

### 3. Punto de partida:

- Si pides algo, empieza alto. Si has de conceder, muéstrate al principio tacaño. Nunca sitúes tu proposición de salida cerca de la demanda final, porque entonces te queda poco margen para la negociación y entonces es posible que tengas que “recluir” considerablemente, lo que supondrá un signo de debilidad para el otro.
- No aceptes la primera proposición del otro aunque te sea favorable. El otro puede pensar que ha hecho el imbécil, proponiendo de entrada algo demasiado favorable para ti, con lo que se retractará inmediatamente. Si muestras reticencia en aceptar una primera proposición, tal vez puedas obtener aún más de lo que te proponen.

### 4. Contrapartida y concesiones:

- No hagas ninguna concesión sin obtener contrapartida. Al principio, ni siquiera una sonrisa. La persona que tienes delante ha de opinar que eres un negociador implacable. De las actitudes agradables de las personas, los demás solemos deducir una inferioridad en su posición.
- Cuando el otro ceda, no te consideres obligado a ceder tú también.
- Las continuas concesiones y el desarrollo de la negociación pueden hacer que te sientas paralizado y comprometido. No te sientas obligado a nada hasta que el acuerdo sea de alguna manera formal.
- Ten siempre presente que en cada intercambio de concesiones te debes acercar un paso más hacia el objetivo que te habías marcado.
- Concede, pero como algo inevitable. No desperdicies el capital de flexibilidad de movimientos. Cuando se da, más vale no darlo claramente.

### 5. Mostrar dificultad:

- Cuando se concede, hacer comprender que se hace con mucha dificultad. Como si te estuvieran arrancando la concesión. El otro quedará satisfecho como si se tratara de una victoria que él ha conseguido.
- Conceder lo más tarde posible. Cuanto más tarde le llegue al otro la concesión, más lo agradecerá.

### 6. Otros consejos:

- Aprende a decir “no” con una amplia sonrisa.
- Contabiliza mentalmente tus concesiones sucesivas para evitar que globalmente estés dando más de lo que recibes.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº13 – DICIEMBRE DE 2008

- Dar promesas vale más que no dar nada.

-Orienta con alguna insinuación la atención del otro hacia algo que estés dispuesto a dar, para distraerlo de solicitar algo que no estés dispuesto a dar.

- Siempre se fracasa en los intentos de persuadir al otro:

a) Si se critica su modo de actuar, pues lo que él necesita es ser valorado ante sí mismo y ante los demás.

b) Si no se resuelve el conflicto entre el placer y la culpabilidad. Es decir, si uno no se mete en la cabeza que en estas situaciones ha de ser egoísta y mirar por sus intereses.

- En la negociación no se puede ser tan bueno que uno se vuelva idiota, ni tan fuerte y agresivo que se olvide la elegancia.

- No menosprecies a tu oponente si no lo conoces bien. El corolario a esta máxima es que nunca se conoce bien a nadie.

### **3. UNA FORMA DE SOLUCIONAR EL CONFLICTO: COMPORTAMIENTOS ASERTIVOS**

Definimos comportamiento asertivo como aquel mediante el cual el sujeto manifiesta su legítima opinión, luchando por sus legítimos derechos haciendo valer sus necesidades por encima de las de los demás, sin que ello implique agresividad.

Por ejemplo:

Si una persona entra en un bar y pide un filete poco hecho, puede ser que el camarero se equivoque y le traiga un filete casi carbonizado. Entonces, la persona está en su perfecto derecho de reclamar al camarero que le ponga un nuevo plato, sin embargo mucha gente encuentra dificultad en hacer valer sus legítimos derechos y opta, o bien por callar y transigir para evitar posibles conflictos, o bien reacciona de manera agresiva porque piensa que sus derechos han sido vulnerados y que eso supone un ataque personal. Una persona verdaderamente asertiva, simplemente ejercería sus derechos sin pasividad y sin agresividad.

Las personas ante los conflictos, suelen sentir que son atacadas, por lo que creen que tienen que defenderse. Los dos sistemas habituales de defensa suelen ser la inhibición o la agresividad. La inhibición consiste simplemente en evitar la situación de conflicto aunque esto suponga un menoscabo en el ejercicio de los derechos que son legítimos a esa persona. La agresividad implica un sistema de defensa activa que se basa en el ataque a la persona que creo que me ha atacado primero, con lo que de esa forma busco obtener una posición ventajosa para, desde allí, poder defender mis intereses.

Lo malo de las posiciones de defensa, tanto de ataque como de inhibición, es que lejos de solucionar el conflicto; lo que consiguen es, o bien postergarlo a un futuro incierto (caso de la inhibición), o bien



**ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº13 – DICIEMBRE DE 2008**

activa un conflicto aún más grave (caso de la agresividad). Las posiciones de defensa son un mecanismo regulado automáticamente, con lo que sin un entrenamiento adecuado resultan muy difíciles de dominar.

La mejor posición ante un conflicto por la defensa de los legítimos intereses, es la de las posiciones asertivas. Un comportamiento asertivo asegurará una defensa de mis intereses activa y eficaz sin necesidad de agredir al contrario, o de vulnerar sus propios derechos.

En el caso del filete de carne, una posición asertiva es hacer notar simplemente al camarero que en realidad tú pediste otro filete muy distinto al que te ha traído. Si eso se dice con tranquilidad, con calma y con seguridad, nos aseguraremos que no exista conflicto alguno, ya que el camarero sabe que sus obligaciones implican atender a clientes en sus demandas, y que por otra parte, el cliente ha sido respetuoso en su exigencia. No existe entonces motivo de conflicto.

En el ámbito escolar, existe un alto nivel de conflicto ya que hay muchas posiciones contrapuestas. Los distintos colectivos creen tener determinados derechos sobre el resto de colectivos, lo que lleva necesariamente a un choque de intereses. La mayoría de los conflictos activados dentro del grupo aula, o bien se deben a la lucha por el liderazgo; o su causa radica en la defensa de los propios intereses que se cree están siendo pisoteados por otro miembro del grupo.

Por eso el entrenamiento en habilidades sociales concretamente, en la asertividad, facilitaría la solución de conflictos en el aula.

En el siguiente apartado vamos a dar al docente unas pautas para que pueda desarrollar en sus alumnos conductas asertivas que pongan en práctica ante los casos conflictivos que se presenten:

1. Normalmente, ser asertivo en una situación cualquiera requiere cinco etapas:

a- Describir el comportamiento: "cuando tú te comportas de ese modo..."

b- Expresar los sentimientos: "Ante tú intervención, me he sentido..."

c- Hacer énfasis: "Ya entiendo por qué tú..."

d- Negociar un cambio: "Yo quiero que tú..."

e- Indicar las consecuencias: "si tú haces esto..."

2. Determinar el estado de tensión de la situación. Estimar las consecuencias de una posible conducta agresiva. Comparar esas consecuencias con la meta que me tracé al principio.

3. Examinar los sentimientos de la otra persona. Estimar su posible curso de acción, es decir, las posibles conductas que pueden llevar a cabo.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº13 – DICIEMBRE DE 2008

4. Interrogarme interiormente sobre qué es lo que quiero sacar yo del conflicto.
5. Expresar con el lenguaje corporal seguridad en mí mismo, manteniéndome erguido, con el tono de voz firme, y una expresión facial congruente.
6. Expresar verbalmente y mi opinión con firmeza pero sin juzgar la opinión del otro como ridícula o poco válida. Simplemente estoy dando entender al otro mi derecho de obrar como obro, pensar cómo pienso y sentir como siento; respetando que el otro pueda obrar, pensar y sentir como desee.
7. Esperar el peor de los casos, es decir, que la persona que tengo enfrente reaccione de manera pasiva ó agresiva (recordemos: reacciones de defensa), ante mi mensaje asertivo. En ese caso, deberé mostrar un desprecio absoluto ante cualquier reacción que implique agresividad, y en el caso de las reacciones pasivas deberé estar dispuesto a abordar el conflicto un poco más tarde.

Pongamos un ejemplo de comportamiento asertivo adaptado a una situación conflictiva común en los centros escolares:

Imaginemos que tras una prueba de evaluación, un alumno que normalmente destaca por sus buenos resultados, en este caso, ha obtenido una nota por debajo de sus expectativas. El alumno se dirige a nosotros indignadísimo, reclamando una revisión de su examen y diciéndonos que no somos justos al evaluarlo.

Es una situación típica de conflicto, ya que existen intereses contrapuestos. Por un lado, nosotros como profesores tenemos la necesidad de mantener una posición firme ante la reclamación, ya que consideramos que el proceso de evaluación ha sido el correcto. Por otro lado, el alumno está en su perfecto derecho de intentar mejorar su calificación si realmente está convencido de que la merece.

Una reacción normal del profesor sería la de enfadarse con el alumno por dudar de su capacidad de juicio, y el alumno de esta forma se sentiría poco atendido en sus demandas, llegando a pensar que el profesor lo ataca deliberadamente. El conflicto se agrandaría.

Por eso en este caso, una conducta asertiva por parte del profesor, quizás ofreciera al alumno la posibilidad de recapacitar sobre su demanda, y formularla en otros términos. El proceso sería de la siguiente forma:

1º. Ante la crítica del alumno, el profesor reflexiona sobre las consecuencias que acarrearía a su relación con el alumno una posible respuesta impositiva (por ejemplo "yo soy el profesor y pongo la nota que me da la gana"). Seguramente la futura relación con el alumno se deterioraría, ya que no sólo no hemos hecho caso su demanda sino que además nos hemos puesto por encima de él.

2º. El profesor detecta en la voz del alumno, cierto matiz de angustia, de preocupación. Sabe perfectamente que es un buen alumno y que su rendimiento académico siempre ha sido bueno, también valora que puede sentirse frustrado al obtener una calificación muy por debajo de sus posibilidades reales. El profesor sabe que las personas frustradas, con frecuencia, suelen reaccionar de



**ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº13 – DICIEMBRE DE 2008**

manera agresiva al sentirse atacadas en su autoestima; por eso calcula que los sentimientos actuales del alumno que tiene delante son demasiado negativos como para esperar otra cosa que una interacción agresiva. Por lo tanto decide mostrarse comprensivo pero firme.

3º. Es ahora cuando el profesor se interroga interiormente sobre qué es lo que quiere obtener de esta discusión con el alumno. Llega a la conclusión de que, por un lado, debe mantenerse firme y ratificarse en la nota que le ha puesto, ya que de otra manera el resto de alumnos podrían reclamar también la suya. Por otro lado, para salvaguardar la autoestima del alumno que tiene enfrente, lo apropiado sería tranquilizarlo y orientarlo hacia futuros éxitos en esta asignatura.

4º. El profesor atiende al alumno en privado, ya que los conflictos interpersonales deben resolverse entre las personas implicadas sin inmiscuir de ninguna forma el grupo. Entonces se dirige al alumno con tono firme y seguro de lo que va a decir: "Mira Manolo, no voy a revisar el examen. Lo cierto es que eres un alumno muy preparado y seguro que has trabajado mucho para este examen, sin embargo te has equivocado en muchas preguntas. Creo que te ha faltado poner más atención. Por eso te voy a suspender. No obstante, si el siguiente ejercicio lo haces mejor, prometo no hacerte media con este".

Con esta interacción profesor pretende transmitir al alumno a dos cosas:

- Le está diciendo que no va a cambiar su opinión sobre el examen, y que este punto no es discutible.
- Sin embargo, también le dice al alumno que confía en sus capacidades, y que este tropezón no tendrá repercusiones en su expediente si mejora su rendimiento. Esto último debería tranquilizar al alumno y desactivar el conflicto.

5º. Ahora el profesor debe estar dispuesto a encajar una reacción negativa por parte del alumno, que puede no sentirse muy satisfecho con la respuesta del profesor. Es importante entender que hay que evitar cualquier tipo de confrontación directa después de la respuesta asertiva. Simplemente el profesor ha dicho lo que tenía que decir y no deja opción a una posible negociación, ya que no tendría objeto porque desde el principio el profesor tenía claro que no iba a revisar la nota.

La única ventaja de las interacciones asertivas es que eluden las típicas reacciones de inhibición y de agresión que bloquean la comunicación y producen conflicto.

Por parte de los alumnos, un buen repertorio de respuestas asertivas aseguran que el alumno puede decidir con libertad en todo tipo de cuestiones, a la vez que ejercita su autoafirmación de una manera saludable y constructiva.

Como hemos visto, el entrenamiento en asertividad constituye un instrumento de primer orden para la prevención del conflicto, fomenta la sinceridad en las relaciones interpersonales y proporciona una ejercitación constructiva de la autoafirmación personal.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº13 – DICIEMBRE DE 2008

#### 4. ¿QUÉ MODELO DE INDIVIDUO PERSEGUIMOS EN EL TEMA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES?

Como educadores, hemos de dirigir nuestros esfuerzos en la formación de los alumnos a nuestro cargo con la mirada puesta en un modelo. Lo cierto es que resulta difícil ofrecer un modelo de individuo que se adaptara a todas las situaciones posibles, evitando al conflicto a la vez que consigue sus objetivos. No obstante ofreceremos una serie de rasgos que son deseables para todos los alumnos y alumnas que componen el grupo-aula:

-Deben conocer muy bien sus capacidades, limitaciones, intereses, metas a corto y largo plazo y escala de valores personal.

-Deben tener un nivel de autoestima alto y sólido. Debemos enseñar a los alumnos a que se quieran a sí mismos, sobre todo a los adolescentes del último ciclo de Primaria y primero de secundaria.

-Debemos entrenar en ellos la capacidad general de metacognición ( análisis de los propios procesos mentales) y en concreto la de analizar las consecuencias inmediatas y a largo plazo de las propias acciones. Además, tenemos que transmitir habilidades de comunicación como la empatía ( ponerme en el lugar del otro).

-Convendría entrenar con ellos Habilidades Sociales, en concreto la Asertividad, por el valor que tiene para la protección de la persona ante las presiones externas, como hemos visto en apartados anteriores.

-Debemos incentivar un “sano egoísmo”. Esto, por supuesto, hay que matizarlo y mejor que nosotros, lo hace el sabio poeta hindú Khalil Ghibram “El Profeta” al sentenciar: “La mejor forma de ser felices es hacer feliz cada día a una persona, aunque esa persona seas tú...Especialmente si esa persona eres tú”. Hay que transmitir a los alumnos, que están en su perfecto derecho de conseguir sus metas, o defender sus posiciones poniendo en ello toda su energía, siempre y cuando eso no implique dañar a otra persona.

-Debemos formar a los alumnos en una paradoja a la que se enfrentarán el resto de sus vidas: Por un lado han de ser críticos, intentar sentirse especiales y con capacidad de cambiar las cosas a su alrededor, pero por otro lado han de aprender que deben asumir unas normas básicas determinadas por el grupo social en el que se encuentren en cada momento.

En fin, estas son las cosas que garantizan a las personas poder vivir en la selva social que hemos construido sin demasiados conflictos, a la vez que obtienen el máximo partido de ella. Es responsabilidad del profesor el conseguir transmitir estos conocimientos prácticos a sus alumnos y alumnas, de forma que aprendan a negociar, enfrentarse a los conflictos o evitarlos, según convenga. Habilidades todas que les resultarán de una gran utilidad en el mundo despiadado de las relaciones humanas adultas.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº13 – DICIEMBRE DE 2008

Por último, añadir que la forma de entrenar estas habilidades es a través del trabajo en grupo, aunque de esto nos ocuparemos más tarde con la extensión que merece.

## 5. CUANDO EL ORIGEN DEL CONFLICTO ES EL PROFESOR

En dinámica de grupos, solemos asignar al profesor el papel de “facilitador” de las relaciones sociales en el aula. El docente es el encargado de catalizar las relaciones interpersonales y las que se establecen entre los distintos subgrupos de forma que se maximicen las posibilidades de aprender. Se considera que el grupo-aula es un grupo productivo (produce aprendizajes), y que el docente facilita todo el proceso activando las relaciones positivas entre los miembros del grupo.

En este sentido, podemos imaginar al docente en su clase como un psicoterapeuta argentino en su clínica con un grupo de psicoterapia. Da a cada uno lo suyo y utiliza la relación entre los componentes del grupo para que cada miembro crezca individualmente.

Sin embargo, esto no siempre sucede así. El docente, con frecuencia, olvida el papel que tiene como facilitador de las relaciones de grupo y se centra en exclusiva en activar el proceso de enseñanza-aprendizaje, en la creencia que perder el tiempo cohesionando al grupo será inefectivo para conseguir que los alumnos aprendan más y mejor. Con esta actitud, el profesor pierde la oportunidad de utilizar una técnica educativa del más alto valor pedagógico: el trabajo en grupos. Solamente se puede trabajar en grupos y esperar que la actividad sea positiva si antes se han activado las relaciones de los miembros que lo componen. Además, el desarrollo de un buen clima social favorecerá la motivación hacia el aprendizaje y el ambiente escolar en general.

Aunque los motivos para no olvidar el papel del docente como animador del grupo son de peso, con frecuencia el profesorado prefiere eludir esta responsabilidad. Ello acarrea determinados problemas que vamos a repasar en este apartado. En efecto, el docente, con su actitud y su estilo educativo puede provocar que se eleve el grado de tensión en el aula, se estropee el clima social adecuado y como consecuencia, se activen conflictos que de otra forma no surgirían.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

1. Beltrán, J. (2002). *Las claves psicológicas de la convivencia escolar*. Ponencia. Seminario Convivencia en los centros escolares como factor de calidad, Madrid.
2. Bell, A. Y Smith, D. (2001): *Aprenda a tratar con personas conflictivas*. Barcelona: Gestión 2000.
3. Davis, K. (1993). *Comportamiento humano en el trabajo*. Méjico D.F: Mc. Graw Hill.

### Autoría

- 
- Nombre y Apellidos: José Miguel López González
  - Centro, localidad, provincia: Palmones (Los Barrios), Cádiz
  - E-MAIL: heiguel@hotmail.com