



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 26 – ENERO 2010

“EL TRATAMIENTO DEL CONFLICTO EN LA ENSEÑANZA SECUNDARIA”

AUTORÍA PEDRO LUIS PASCUAL LACAL
TEMÁTICA CONFLICTO, EDUCACIÓN EN VALORES
ETAPA EDUCACIÓN SECUNDARIA

Resumen

La educación para la paz y la no violencia se ha convertido en unos de los pilares fundamentales de los centros educativos como medio para ayudar a la construcción de un mundo más justo y tolerante.

En este artículo se reflexiona sobre los conflictos como elemento inherente del ser humano al tiempo que se profundiza sobre aspectos que nos pueden ayudar a entenderlo mejor y a buscar medidas que ayuden a resolver las situaciones que diariamente se generan en las aulas.

Palabras clave

CONFLICTO, EDUCACIÓN EN VALORES

❖ INTRODUCCIÓN

La formación para el tratamiento de conflictos de forma no violenta supone educar para el diálogo, el consenso y para la formación de ciudadanos y ciudadanas con un talante democrático. La educación para el conflicto y la transformación en positivo del mismo va por una educación en valores que si bien se inicia en etapas anteriores no debe descuidarse cuando el alumnado llega a los centros de enseñanza secundaria.

El conflicto es parte inevitable del proceso de crecimiento y desarrollo de cualquier grupo social y del ser humano. Lo importante es ser capaz de "tratar los conflictos" de forma educativa para que el alumnado aprenda cómo se resuelven de forma constructiva. Pretender que un centro o una clase se mantengan en una calma continua es, desgraciadamente, "alejarse de la realidad".



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 26 – ENERO 2010

Como bien dice Burguet, Marta (1999) "El objetivo prioritario es promover un modelo educativo donde el conflicto se entienda como una oportunidad para el crecimiento y que la resolución constructiva del mismo constituya una premisa de prevención de violencia y malos tratos, orientada por los principios básicos de la pedagogía pacífica: transformación de conflictos, eliminación de factores de violencia en la educación y el entorno educativo". De manera que el conflicto debe convertirse en una oportunidad de crecimiento y transformación de la realidad que no debemos negarle a ningún alumnado.

Así pues, si los conflictos están diariamente presentes en la dinámica cotidiana de las escuelas ¿cómo utilizarlos para dinamizar los procesos educativos? Xesús R. Jares (2001)¹ señala dos formas como puede entenderse la educación para el conflicto:

- Aquella cuyo objetivo es de carácter instrumental (aprender técnicas), destinada a favorecer el buen funcionamiento del grupo o la clase, que pone el énfasis en "resolver" e incluso evitar la conflictividad, desligándola de toda referencia axiológica.

- La que parte de una actitud positiva y sensible ante los conflictos; que confronta lo que se estudia en el aula con la experiencia de la vida; que trata de comprender, profundizar y tomar una posición precisa ante los conflictos; que pone en cuestión el conformismo, la complicidad, la obediencia y la pasividad y que por lo tanto, educa también para la desobediencia. Tomando partido explícitamente por la segunda alternativa al ser la más cercana a nuestra forma de entender la educación, veamos qué contenidos, actitudes o habilidades estarían implicadas en la construcción de una pedagogía del conflicto.

A lo largo de nuestra exposición intentaremos mostrar el lado más positivo del conflicto como éste es entre otras cosas algo positivo, un proceso, una forma de relacionarnos, divergencia de intereses percepciones, valores u objetivos y un producto de la diversidad social y cultural. Tales características nos dan una aproximación de la necesidad de que en nuestras instituciones educativas se hable abiertamente de las diferencias que tenemos, se expongan sin temor las discrepancias, los miembros de la comunidad educativa dialoguen pacíficamente sobre sus diferentes formas de percibir, valorar y comprender el mundo; puedan vivirse experiencias con otras culturas, otras religiones, otras lenguas; se fomente el pensamiento divergente, analítico, crítico y propositivo; se luche contra aquellas visiones dogmáticas, homogeneizantes, estandarizadas o únicas.

a) ¿QUÉ ENTENDEMOS POR CONFLICTO?

Todas las relaciones interpersonales implican la compleja relación entre partes que tienen proyectos diferentes, objetivos incompatibles y que aspiran al uso de recursos que siempre son limitados. Esto hace que el conflicto esté presente en las relaciones humanas y que todas las personas tengamos experiencias en nuestra vida cotidiana como miembros activos de nuestra comunidad.

Los conflictos se hacen patentes con una doble dimensión; por un lado los costes (emocionales, relacionales, laborales...) y por otro lado las oportunidades que estos conflictos pueden generar al resolverlo de forma constructiva, creativa y pacífica. De manera, que el conflicto puede orientarnos hacia una comunicación más abierta, hacia soluciones más dialogantes y creativas y a la mejora de



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 26 – ENERO 2010

nuestras relaciones sociales pero también si no la sabemos encauzar adecuadamente nos puede llevar a un deterioro constante de las relaciones interpersonales.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 26 – ENERO 2010

Antes de proseguir vamos a reseñar algunas definiciones que sobre los conflictos se han dado.

- Boqué (2002) define los conflictos como un hecho natural de la vida, no son ni positivos, ni negativos, sino que depende de cómo respondamos ante ellos.
- Torriego, Juan Carlos (2001) lo concreta como situaciones:
 - En las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo;
 - Porque sus deseos, posiciones, intereses, necesidades o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles;
 - Donde juegan un papel muy importante las emociones y los sentimientos;
 - Y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto.
- En la Wikipedia se habla de un conflicto humano como una situación en que dos individuos o dos grupos de individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente neutralizantes de las del otro individuo o grupo, con el objetivo de dañar, eliminar a la parte rival y lograr la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación. Incluso cuando la disputa sea de palabra (en tal caso se substituye la eliminación física por la búsqueda de humillación y vergüenza del rival)

Por su condición desastrosa genera problemas tanto internamente a los individuos como con otras personas por diversos motivos considerados de urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos,..)

- Para Grasa (1987), el conflicto supone la pugna entre personas o grupos interdependientes que tienen objetivos incompatibles, o al menos percepciones incompatibles.
- Desde una perspectiva ética, el conflicto podría definirse como una situación de enfrentamiento provocada por una contraposición de intereses, ya sea real o aparente, en relación con un mismo asunto, pudiendo llegar a producir verdadera angustia en las personas cuando no se vislumbra una salida satisfactoria y el asunto es importante para ellas (Cortina, 1997).

En todas las definiciones podemos vislumbrar la existencia de elementos que coinciden y que nos ayudaran a identificarlo y ayudar a resolverlos

- Diferencias entre objetivos, opiniones, valores, necesidades, acciones, etc.
- Enfrentamiento y lucha
- Incompatibilidades.
- Frustraciones, sentimientos de no haber conseguido todo o que queríamos y que llevan a la agresividad.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 26 – ENERO 2010

- Interdependencia entre partes.

Entonces, el conflicto es un desacuerdo que surge entre dos personas a partir de opiniones o actitudes que consideran divergentes y que amenazan sus intereses, recursos o valores.

❖ ELEMENTOS DEL CONFLICTO

Podemos distinguir 3 clases de elementos:

1. Los elementos vinculados a las personas implicadas;
2. Los elementos propios del proceso seguido por el conflicto;
3. El problema que subyace a él.

En los elementos relativos a las personas podemos distinguir los siguientes aspectos:

- **Los protagonistas**

Entre ellos cabe distinguir entre protagonistas principales y secundarios.

A la hora de resolver un conflicto interesa tener claro si las partes son las protagonistas directas del conflicto o bien si quedan algunas personas relevantes para el proceso al margen.

- **El poder en el conflicto**

El mediador tiene que ser neutral en todo el proceso de la mediación, pero la neutralidad del mediador se debe entender de manera "activa".

La mediación, por su propia exigencia de neutralidad, procura igualdad de oportunidades para ambas partes, con lo que restituye en parte el desequilibrio.

Hacer respetar las normas mínimas de comunicación entre las partes re-equilibra algo la balanza del poder.

También el que las necesidades afloren y se generen alternativas de solución compartidas re-equilibra la balanza del poder.

- **Las percepciones del problema**

Las partes pueden percibir que el conflicto es lo peor que les puede pasar o por el contrario no darle importancia o no haberse enterado de él.

La mediación ayuda a las partes a reconocer las percepciones de la otra, con lo cual se desarrolla la empatía.

- **Las emociones y los sentimientos**

Hay dos momentos básicos para que afloren los sentimientos en la mediación (aunque en todo momento habrá que tenerlos en cuenta):



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 26 – ENERO 2010

- ❖ En la “pre- mediación”, pues es el momento del desahogo y del soltar toda la “bilis” que uno pueda llevar dentro.
- ❖ Y, en el “cuéntame”, de forma que cada parte pueda ser consciente de cuáles son los sentimientos de la otra, algo que también beneficia a la empatía. (

○ **Las posiciones**

Es lo que en principio reclama cada parte, pues piensan que así se sentirán satisfechas. Son las respuestas que dan las personas al ¿qué quieres?

Suponen la cubierta de los intereses y, a menudo, inhiben la comprensión del problema. Si se discute sólo sobre las posiciones de cada parte es más difícil que se produzcan acuerdos, además de que no suele beneficiar a las relaciones.

Un buen mediador será capaz de ayudar a las partes a ir más allá de sus postulados para ello es necesario que mediten sobre sus intereses y necesidades individuales para poder llegar a acuerdos conjuntos que permitan avanzar en la búsqueda de posturas colectivas

○ **Intereses y necesidades**

Los intereses son los beneficios que deseamos obtener a través del conflicto, normalmente aparecen debajo de las posiciones.

Las necesidades humanas son las que consideramos fundamentales e imprescindibles para vivir. Suelen estar detrás de los intereses. Incluyen, además las necesidades materiales básicas: sueño, alimentación etc.

Otras de índole inmaterial: libertad, posibilidad de expresarse y de sentirse escuchado; seguridad para explicarse, justificarse, desahogarse; dignidad: sentirse respetado/a; sentirse querido/a; pertenecer a un grupo o a algo; justicia

La no satisfacción adecuada de las necesidades nos puede generar frustración inquietud, temor, ira, etc.

- **Los valores y principios**

Las personas tienen diferentes valores. Puede ser que ni siquiera exista reflexión sobre los valores que justifican los actos, por lo que el mediador puede ayudar a hacer pensar en este sentido.

A veces, en el proceso de mediación, puede ser importante descubrir los valores de base que están por encima de los valores en disputa y que pueden unir a las partes.

En relación a los elementos relativos al proceso nos encontramos

- ❖ La dinámica o la razón que ha llevado al conflicto
- ❖ La relación y la comunicación las cuales van a condicionar la manera de resolver de forma constructiva la situación.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 26 – ENERO 2010

❖ Y los estilos de enfrentamiento al conflicto.

Estilos de resolución de conflictos

Los cinco estilos más usuales de afrontar un conflicto para resolverlo son los que a continuación detallamos si bien cabe reseñar que sólo el último es el más adecuado para reconvertirlo en un proceso positivo y en una oportunidad para aprender.

- **COMPETIR:** Perseguir los objetivos personales a costa de los otros, sin detenerse a pensar en los demás.
- **EVITAR:** No afrontar los problemas; se evitan o posponen los conflictos, lo cual implica no tenerse en cuenta a uno mismo ni a los demás.
- **ACOMODAR:** Supone ceder a los puntos de vista de los otros, renunciando a los propios.
- **COMPROMETER:** Actitud basada en la negociación, en la búsqueda de soluciones de acuerdo, normalmente basadas en el pacto y en la renuncia parcial al interés del individuo o de los grupos. La solución satisface parcialmente a ambas partes.
- **COLABORAR:** Favorecer comportamientos cooperativos, para satisfacer al máximo los intereses y necesidades de ambas partes. Es un proceso más largo, pero hay más expectativas de resolución del conflicto. Esta estrategia junto con la anterior son las formas más adecuadas de resolver un conflicto pues potencia la relación entre las personas además de beneficiarse mutuamente.

En cada conflicto habrá que ver qué estilo o estilos han puesto en juego cada una de las partes y, eventualmente, el mediador ayudará a las partes a reflexionar si el estilo seguido está ayudando a resolver o encauzar la resolución del conflicto, o por el contrario lo enquistaba y lo polariza más.

En **los elementos relativos al problema** podemos distinguir el meollo o hecho que desencadena directamente en la situación conflictiva y los diferentes tipos de conflicto.

Tipos de conflictos

Según sea el meollo del problema, podemos distinguir diversos tipos de conflictos según Torriego, Juan Carlos (2001):

- Conflictos de relación / comunicación / percepción. Es interesante recurrir a la expresión de mensajes en 1ª persona (“mensajes yo”) para abordarlos, así como el compartir información y sentimientos.
- Conflictos de intereses / necesidades. Cuando existe un problema de contenido. En este caso se deben buscar la forma de satisfacer los intereses y necesidades a través de alguna



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 26 – ENERO 2010

solución alternativa que supere la contraposición de las posiciones iniciales (estilo de colaboración o al menos de compromiso).

- Conflictos por preferencias, valores, creencias... Quizás se puedan buscar valores superiores (meta-valores) que compartan las partes, ya que no todos los valores están al mismo nivel en nuestras jerarquías

❖ TRATAMIENTO DE UN CONFLICTO

Borisoff y victor (1991) desarrollan un modelo de Gestión Integrada del conflicto que se despliega a cinco pasos:

1. Evaluación. Debemos atender a:
 - ❖ Los objetivos reales de cada una de las personas. Clarificar la naturaleza de las relaciones, el curso del conflicto y las estrategias de resolución. Los objetivos pueden ser antagónicos o sinérgicos. Si el conflicto se gestiona de manera adecuada, muchos objetivos que a priori pueden ser antagónico, al final acaban apareciendo como sinérgicos. Para conseguir esto es importante que las personas implicadas pongan encima de la mesa sus objetivos reales.
 - ❖ El poder de cada una de las partes. La capacidad que cada parte tiene de que la otra parte haga lo que a ellos les conviene.
 - ❖ El entorno. Características del entorno en que se produce el conflicto y que lo condiciona: comunicación, clima, experiencias pasadas de conflicto y métodos que históricamente se han usado en su resolución.
 - ❖ Las características personales de los intervinientes en el conflicto.
2. Aceptación. De la situación de conflicto. Hay que recordar que vamos a trabajar con percepciones propias o ajenas que pueden coincidir o no con la realidad, pero que para las personas que las tienen son reales. Se deben tener en cuenta elementos inconscientes y grado de frustración propio de todo conflicto que afecta e forma directa a las percepciones.
3. Actitud. Actitud positiva de reconocimiento de la otra parte con sus necesidades propias, sus intereses y valores que le son característicos.
4. Acción. Debe llevar a movimientos y comportamientos que modifiquen la situación inicial.
5. Análisis. A lo largo de todo el proceso hay que hacer un análisis detallado de todo lo que está sucediendo. El mediador como gestor del conflicto debe evitar una serie de errores y tomar decisiones.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 26 – ENERO 2010

Entre los errores cabe citar los siguientes: buscar culpables, actuar si tener en cuenta las partes, interferir en la comunicación entre las partes, no favorecer la empatía....

- CUESTIONES A TENER EN CUENTA A LA HORA DE INTERVENIR

Hay que construir, desde el primer día de curso y mejor aún, empezando por la base, una pirámide con distintas herramientas de intervención como señala Cascón Suarez, Francisco (2006) en la cual se incluyen (*provención*, análisis y negociación, ayuda entre iguales, mediación), si no queremos que las que deberían ser las últimas y excepcionales (la pirámide continúa con medidas como arbitraje, juicio... sanción) pasen a ser las únicas, primeras y habituales.

- **PROVONCION.** Los conflictos no se pueden ni deben prevenir, no se pueden evitar, ni son malos: *proveer* a toda la comunidad educativa de herramientas, estrategias y estructuras que permitan afrontar los conflictos, cuando apenas están empezando: construcción e integración de grupo, plan de acogida en los primeros días del curso, asunción del espacio como propio, habilidades de comunicación, de toma de decisiones por consenso...
- **ANALISIS Y NEGOCIACION.** Aprender los elementos a tener en cuenta a la hora de analizar e intervenir en un conflicto para una solución "gano-ganas" que siempre respete a las personas. Se hace necesarios espacios adecuados que favorezcan la negociación.
- **PROGRAMAS DE AYUDAS EN EL AULA.**
- **EQUIPOS DE MEDIACION EN LOS CENTROS.** Es tan importante que desarrollemos habilidades, estrategias y estructuras para poder fomentar un clima de convivencia convivencia y adelantarnos a las crisis, como tener herramientas para afrontar dichas crisis, ya que a pesar de lo anterior, algunas ocurrirán.

Es tan importante que los chicos y chicas aprendan a resolver sus conflictos de forma autónoma como que sean capaces de pedir y aceptar a terceros para ayudarlos, cuando son incapaces de hacerlo en soledad.

- CONCLUSIONES FINALES



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 26 – ENERO 2010

A la hora de resolver un conflicto son necesarios poner en funcionamiento una serie de actitudes como la comunicación, la autoestima positiva, la cooperación y la búsqueda de soluciones como elementos indispensables para una convivencia armónica y equilibrada.

Se hace imprescindible promover desde las instituciones educativas momentos y situaciones que ayuden al alumnado a aprender de ellos mismos y a ser más tolerantes y democráticos.

Solo desde ópticas podremos promover una educación adecuadas a los tiempos presentes y futuros que permitan vivir en armonía.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 26 – ENERO 2010

❖ BIBLIOGRAFIA

- ❖ Beltrán, J. (2002) Las claves psicológicas de la convivencia escolar. Ponencia. Seminario Convivencia en los centros escolares como factor de calidad, Madrid.
- ❖ Etxeberria, F. ; Esteve, J.M. y Jordán, J.A. (2001). La escuela_y la crisis_social. En Ortega, P. (coord) Conflicto,violencia_y Educación. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría_de la Educación. Murcia. Cajamurcia.
- ❖ García López, R y Martínez Céspedes, R. (2001). Los conflictos en las aulas de ESO. Un estudio sobre la situación_en la Comunidad Valenciana. Valencia. Lullal Edicions.
- ❖ Cerezo Ramírez, F. (2001). La violencia en las aulas. Madrid. Pirámide
- ❖ Escámez, J. García, R. y Sales, A. (2002). Claves educativas para escuelas no conflictivas. Barcelona. Idea Books.
- ❖ Jares, Xesús R. (2001) Educación y conflicto. Madrid, Popular
- ❖ Jares,X (2001). Aprender a convivir. Xerais, Galicia.
- ❖ Mas, M (2000). Educar en la no violencia. PPC. Editorial. Madrid.
- ❖ Santos Guerra, M.A. (2003). Aprender a convivir en la escuela. Akal. Madrid.
- ❖ Savater, F. (1997). El valor de educar. Ariel. Barcelona.

Autoría

- ❖ Nombre y Apellidos: Pedro Luis Pascual Lacal 74840741Y
- ❖ Centro, localidad, provincia: Málaga
- ❖ E-mail: piter1995@hotmail.com